

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DISPUSIP KOTA PEKANBARU TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OPAC MENGUNAKAN METODE *LIBQUAL*

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer pada
Program Studi Sistem Informasi

Oleh:

M. IRWAN HABIBIE

115533100285



UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU

2020

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DISPUSIP KOTA
PEKANBARU TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OPAC
MENGUNAKAN METODE *LIBQUAL***

TUGAS AKHIR

Oleh:

M. IRWAN HABIBIE

115533100285

Telah diperiksa dan disetujui sebagai laporan tugas akhir
di Pekanbaru, pada tanggal 17 Juli 2020

Ketua Program Studi



Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

Pembimbing



Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.

NIK. 130517092



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DISPUSIP KOTA PEKANBARU TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OPAC MENGUNAKAN METODE *LIBQUAL*

TUGAS AKHIR

Oleh:

M. IRWAN HABIBIE

115533100285

Telah dipertahankan di depan sidang dewan penguji
sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
di Pekanbaru, pada tanggal 14 April 2020

Pekanbaru, 14 April 2020

Mengesahkan,

Dekan


Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag.

NIP. 196606041992031004

Ketua Program Studi


Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

NIP. 197905132007102005

DEWAN PENGUJI:

Ketua : Arif Marsal, Lc., MA.

Sekretaris : Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom.

Anggota 1 : Idria Maita, S.Kom., M.Sc.

Anggota 2 : Zarnelly, S.Kom., M.Sc.



LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL

Tugas Akhir yang tidak diterbitkan ini terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah terbuka untuk umum, dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada penulis. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau ringkasan hanya dapat dilakukan atas izin penulis dan harus dilakukan mengikuti kaedah dan kebiasaan ilmiah serta menyebutkan sumbernya.

Penggandaan atau penerbitan sebagian atau seluruh Tugas Akhir ini harus memperoleh izin tertulis dari Dekan fakultas universitas. Perpustakaan dapat meminjamkan Tugas Akhir ini untuk anggotanya dengan mengisi nama, tanda peminjaman dan tanggal pinjam pada *form* peminjaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan di dalam daftar pustaka.

Pekanbaru, 14 April 2020

Yang membuat pernyataan,

M. IRWAN HABIBIE

NIM. 115533100285

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSEMBAHAN



Alhamdulillah Rabbil Alamin, Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, kesehatan dan kesempatan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Kita doakan kepada Allah agar disampaikan pada baginda Muhammad SAW.

Dengan kerendahan hati yang tulus bersama keridhaan-Mu ya Allah, izinkan ku persembahkan kado kecil ini sebagai pengobat lelah, penghapus peluh, pengukir senyum di wajah dua orang cahaya hidupku..

Ayahanda dan Ibunda tercinta...

Penyejuk hati dikala gundah,

Pengokoh jiwa ketika lemah,

Penguat raga disaat lelah,

dan yang selalu menghaturkan doa disetiap sujudnya untukku..

Ayah, Ibu, terimakasih....

Salam sayang dan rindu selalu untuk Keluargaku, dimanapun berada. Untuk saudara-saudaraku dan teman seperjuangan yang selalu memberikan motivasi dan dukungan hingga saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Semoga kita selalu dibawah lindungan Allah, menjalankan kehidupan sesuai dengan yang telah disyariatkan. Aamiin..

UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh.

Allhamdulillah hirobbil'alamin. Puji syukur kepada Allah Subhanahu wa ta'ala yang telah memberikan berkah dan hidayah-Nya dan disertai dengan usaha yang maksimal serta motivasi yang diberikan oleh berbagai pihak, maka Laporan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Shalawat serta salam kita hadiahkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad Shallallahu 'alaihi Wassalam yang telah membawa umatnya dari alam kebodohan menuju alam yang penuh ilmu pengetahuan yang berakhlak mulia.

Laporan Tugas Akhir ini merupakan salah satu prasyarat untuk memenuhi persyaratan akademis dalam rangka meraih gelar kesarjanaan di Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (UIN SUSKA RIAU). Selama menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini, banyak bantuan, bimbingan, dan petunjuk dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini ucapan terimakasih dan do'a disampaikan:

1. Bapak Prof. Dr. KH. Akhmad Mujahidin, S.Ag., M.Ag., sebagai Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Bapak Dr. Drs. Ahmad Darmawi, M.Ag., Dekan Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Ibu Idria Maita, S.Kom., M.Sc., Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau sekaligus sebagai Penguji 1.
4. Ibuk Megawati, S.Kom., MT., Pembimbing Akademik yang telah membimbing dan memberikan perhatian sedari semester awal perkuliahan.
5. Ibuk Febi Nur Salisah, S.Kom., M.Kom., dosen pembimbing tugas akhir yang telah banyak meluangkan waktu, memberikan masukan dan motivasi, semangat, arahan dan bimbingan yang sangat membantu dalam pengembangan diri dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.
6. Pegawai dan Staff Program Studi Sistem Informasi yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaga membantu dan mempermudah dalam pengurusan administrasi tugas akhir.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

7. Dosen Program Studi Sistem Informasi yang telah memberikan banyak ilmu, motivasi yang tak terhingga hingga saat ini.
8. Kepada kedua orang tua tercinta yang telah memberikan segalanya, selalu memberikan perhatian berupa kasih sayang dan semangat, sehingga menjadi motivasi terseniri bagi penulis. Terima kasih atas semua pengorbanan dan kerja keras yang telah kalian lakukan dengan penuh keikhlasan tanpa pamrih demi kesuksesan. Semoga Allah selalu menjaga dan melindungi Ibu dan Ayah dimanapun kalian berada. Amiin Ya Rabbalamin.
9. Kepada sahabat penulis tercinta sepesial untuk teman-teman SIF B 2015 (IHAA) yang telah membantu dan mendukung selama melakukan penelitian Tugas Akhir dan menemani saya sampai terlaksananya sidang, serta saling memberikan semangat dan doa yang terbaik.
10. Kepada Rovi laily yang telah menemani dalam pembuatan skripsi hingga selesai.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu pada kesempatan ini yang telah banyak membantu dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Semoga bantuan dan bimbingan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebajikan dan mendapatkan pahala dari sisi Allah SWT.

Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Kritik dan saran yang membangun dapat dikirim melalui e-mail M.irwan.habibie@students.uin-suska.ac.id. Semoga dengan kritikan ini, bermanfaat bagi yang membutuhkannya.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekanbaru, 17 Juli 2020

Penulis,

UIN SUSKA RIAU

M. IRWAN HABIBIE

NIM. 115533100285



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALISIS KUALITAS LAYANAN DISPUSIP KOTA PEKANBARU TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OPAC MENGGUNAKAN METODE *LIBQUAL*

M. IRWAN HABIBIE

NIM: 115533100285

Tanggal Sidang: 14 April 2020

Periode Wisuda:

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Jl. Soebrantas, No. 155, Pekanbaru

ABSTRAK

Online Public Access Catalog (OPAC) digunakan DISPUSIP sejak tahun 2016. Sejak di Implementasikan OPAC pada DISPUSIP masih terdapat masalah yang di keluhkan oleh pengguna terhadap OPAC seperti kesalahan input buku dan ketidakakuratan informasi yang dihasilkan. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah Metode *Libqual* untuk mengukur kualitas layanan dan kepuasan pemustaka. Dalam Penelitian ini dapat diperoleh bahwa kualitas layanan perpustakaan dinilai sudah memenuhi kualitas yang baik berada pada batas toleransi, namun masih kurang memuaskan bagi anggota perpustakaan, hal ini dapat dilihat berdasarkan skor *Adequacy Gap* (AG) bernilai negatif dan *Superiority Gap* (SG) bernilai negatif pada setiap dimensi *Libqual* yaitu *affect of service* dari persepsi harapan minimum pemustaka belum puas dengan pelayanan yang diberikan petugas perpustakaan, dari persepsi harapan ideal pemustaka sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perpustakaan. *Information control* dari persepsi harapan minimum pemustaka merasa tidak puas dengan informasi yang tersedia pada OPAC, persepsi harapan ideal pemustaka sudah merasa puas dengan informasi yang tersedia di OPAC, dan *library as place* dari persepsi harapan minimum pemustaka merasa belum puas terhadap sarana yang ada di perpustakaan, dari persepsi harapan ideal pemustaka sudah merasa puas terhadap sarana yang tersedia di perpustakaan..

Kata Kunci: Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan, kualitas layanan, *Libqual*, OPAC, Pekanbaru



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ANALYSIS OF QUALITY OF DISPUSIP SERVICES IN PEKANBARU CITY ON OPAC USER SATISFACTION USING LIBQUAL METHOD

M. IRWAN HABIBIE
NIM: 115533100285

Date of Final Exam: April 14th 2020
Graduation Period:

Department of Information System
Faculty of Science and Technology
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
Soebrantas Street, No. 155, Pekanbaru

ABSTRACT

Online Public Access Catalog (OPAC) has been used by DISPUSIP since 2016. Librarians often experience book input errors and inaccuracies in the information generated. In this study the method used is the Libqual method to measure service quality and satisfaction of users. The results can be obtained that the quality of library services is considered to have met good quality within the tolerance limit, but it is still unsatisfactory for library members, this can be seen based on negative Adequacy Gap (AG) scores and Superiority Gap (SG) positive negative values on each Libqual dimension, that is, affect of service from the perception of the minimum expectations of the user, has not been satisfied with the services provided by the library staff, from the perception of the ideal expectations of the user, they are already satisfied with the services provided by the library. Information control of the perception of the minimum expectations of the user was not satisfied with the information available at OPAC, the perception of the ideal expectations of the user was satisfied with the information available at OPAC, and the library as place of the perception of the minimum expectations of the user was not satisfied with the facilities in the library, from the perception of the ideal expectations of visitors already feeling satisfied with the facilities available in the library.

Keywords: *Libqual, OPAC, Pekanbaru, Service quality, The City Public Library and Archives Service*

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR HAK ATAS KEKAYAAN INTELEKTUAL	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Tujuan	5
1.5 Manfaat	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
2 LANDASAN TEORI	7
2.1 Pengertian Kualitas	7
2.2 Pengertian Layanan	7
2.3 Kualitas Layanan	9
2.4 Perpustakaan	9
2.5 Layanan Perpustakaan	10
2.6 Kepuasan Pemustaka	11

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.7	<i>Online Public Acces Catalog (OPAC)</i>	11
2.8	Teknik Pengumpulan Data	14
2.8.1	Observasi	14
2.8.2	Wawancara	16
2.8.3	Angket (Kuesioner)	17
2.9	Metode <i>Libqual</i>	18
2.10	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIP)	20
2.10.1	Sejarah DISPUSIP	20
2.10.2	Visi dan Misi	21
2.10.3	Struktur Organisasi	22
2.11	Penelitian Terdahulu	23
3	METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1	Tahap Perencanaan	25
3.2	Identifikasi Masalah	26
3.3	Pengumpulan Data	28
3.4	Analisis	28
3.5	Pengolahan Data	31
3.6	Dokumentasi dan Persentasi	32
4	ANALISIS DAN HASIL	33
4.1	Alur Jangkaan Hasil Penelitian	33
4.2	Analisis OPAC Pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pekanbaru	33
4.3	Analisis Permasalahan	34
4.4	Deskriptif Variable Penelitian	34
4.5	Karakteristik Responden	35
4.5.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.5.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	35
4.5.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
4.6	Pengolahan Data	37
4.7	Uji Validitas dan Reabilitas	38
4.7.1	Uji Validitas	38
4.7.2	Uji Reabilitas	39
4.8	Perhitungan <i>Libqual</i>	39
4.9	Hasil Perhitungan <i>Libqual</i>	40
4.9.1	Rata-Rata Persentase Jawaban Angket Perdimensi Untuk Persepsi	40

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.9.2	Rata-Rata Persentase Jawaban Angket Perdimensi Untuk Harapan Minimum	41
4.9.3	Rata-Rata Persentase Jawaban Angket Perdimensi Untuk Harapan Ideal	42
4.9.4	Rekapitulasi Rata-Rata Nilai dan Persentase Persepsi, Harapan Minimum, dan Harapan Ideal Perdimensi	43
4.9.5	Perhitungan <i>Adequacy Gap</i> (AG)	43
4.9.6	Superiority Gap (SG)	44
4.9.7	Nilai <i>Libqual</i> Masing-Masing Pernyataan	48
4.10	Analisis <i>Adequacy Gap</i> (AG)	49
4.11	Analisis <i>Suporiority</i> GAP (SG)	51
4.12	Rekomendasi	53
5	PENUTUP	56
5.1	Kesimpulan	56
5.2	Saran	56

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN A	HASIL WAWANCARA	A - 1
LAMPIRAN B	DOKUMENTASI	B - 1
LAMPIRAN C	KUSIONER	C - 1

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

2.1	Menu Home	12
2.2	Pencarian Lanjutan	13
2.3	Menu Registrasi	13
2.4	Menu Login	14
2.5	Menu Bantuan	14
2.6	Struktur Organisasi Dispusip	22
3.1	Alur Penelitian	25
4.1	Alur Jangkaan Hasil Penelitian	33
4.2	Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.3	Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia	36
4.4	Diagram Pie Responden Berdasarkan Pekerjaan	37
4.5	Kesenjangan Persepsi dengan Harapan Minimum	49
4.6	Kesenjangan Persepsi dengan Harapan Ideal	51
A.1	Bukti Wawancara Pertama	A - 3
A.2	Bukti Wawancara Kedua	A - 6
A.3	Bukti Wawancara Ketiga	A - 9
A.4	Bukti Wawancara Keempat	A - 12
A.5	Bukti Wawancara Kelima	A - 15
B.1	Tempat Diskusi untuk Pengunjung	B - 1
B.2	Pengisian Kuesioner oleh Pengunjung DISPUSIP	B - 1

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

1.1	Jumlah Pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan	2
1.2	Permasalahan yang Berhubungan dengan Variabel <i>Libqual</i>	2
2.1	Penelitian Terdahulu	23
3.1	Variabel Kualitas Layanan	26
3.2	Pernyataan Kuesioner Persepsi	29
3.3	Kuesioner Harapan Minimum	30
3.4	Kuesioner Harapan Ideal	30
4.1	Identifikasi Masalah Perdimensi <i>Libqual</i>	34
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	35
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	36
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	36
4.5	Keterangan Hasil Kuesioner	37
4.6	Uji Validitas Kuesioner	38
4.7	Uji Reabilitas Kuesioner	39
4.8	Persentase Dimensi <i>Affect Of Service</i>	40
4.9	Persentase Dimensi <i>Information Control</i>	40
4.10	Persentase Dimensi <i>Library As Place</i>	41
4.11	Persentase Dimensi <i>affect of service</i>	41
4.12	Persentase Dimensi <i>Information Control</i>	41
4.13	Persentase Dimensi <i>Library As Place</i>	41
4.13	Persentase Dimensi <i>Library As Place</i>	42
4.14	Persentase Dimensi <i>Affect Of Service</i>	42
4.15	Persentase Dimensi <i>Information Control</i>	42
4.16	Persentase dimensi <i>Library As Place</i>	42
4.16	Persentase dimensi <i>Library As Place</i>	43
4.17	Rekapitulasi Rata-Rata Nilai <i>Libqual</i> Perdimensi	43
4.18	Nilai Kesenjangan AG dan SG Perdimensi	45
4.19	Nilai Kesenjangan AG dan SG Perdimensi	46
4.20	Identifikasi Masalah Perdimensi <i>Libqual</i>	48
4.21	Rekapitulasi Rata-Rata Nilai <i>Libqual</i> Perdimensi	53

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR SINGKATAN

AG	: <i>Adequacy Gap</i>
AOS	: <i>Affect Of Service</i>
DISPUSIP	: Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
IC	: <i>Information Control</i>
LAP	: <i>Library As Place</i>
LIBQUAL	: <i>Library Quality</i>
OPAC	: <i>Online Public Access Catalog</i>
SERVQUAL	: <i>Service Quality</i>
SG	: <i>Superiority Gap</i>



UIN SUSKA RIAU



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peranan perpustakaan pada abad sekarang ini tidak lagi terbatas pada buku-buku saja melainkan juga mencakup buku cetak lain yang bukan buku, misalnya: majalah, surat kabar, tape, film, microfilm, dan dalam bentuk digital seperti elektronik jurnal (*e-journal*), buku elektronik (*eBook*) dan sebagainya yang dihasilkan oleh kemajuan ilmu dan teknologi. Menurut Haryanto, Winoto, dan Rohman (2012) Perpustakaan adalah institusi sosial yang berhubungan dengan masyarakat. Bagi merekalah kegiatan serta fasilitasnya dimaksudkan, dan untuk hal ini perpustakaan dianggap keberadaanya ketika ada pengguna, maka lembaga perlu menyadari akan peran vital pengguna sebagai *variabel* inti. Menurut Khoerunnisa dalam (Sari, 2014), dalam arti tradisional Perpustakaan adalah sebuah koleksi buku dan majalah.

Menurut Dalimunthe dan Sartika (2016) Sistem Informasi Perpustakaan merupakan perangkat lunak yang didesain khusus untuk mempermudah pendataan koleksi perpustakaan, katalog, data anggota/peminjam, transaksi dan sirkulasi koleksi perpustakaan. Keseluruhan bekerja secara sistematis sehingga dapat memperbaiki administrasi dan operasional perpustakaan serta dapat menghasilkan bentuk-bentuk laporan yang efektif dan berguna bagi manajemen perpustakaan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIP) Kota Pekanbaru terletak di Jl. Dr. Soetomo Pekanbaru. DISPUSIP merupakan badan instansi pemerintah yang melayani masyarakat, khususnya menyediakan sarana berbagai layanan guna mendukung efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan perpustakaan. Hal ini ditandai adanya sistem informasi perpustakaan yang diterapkan pada Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru, yaitu Sistem Informasi (dispusip.pekanbaru.go.id). Saat ini pengunjung pengguna perpustakaan berasal dari kalangan akademika seperti mahasiswa, siswa, dan umum. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIP) Kota Pekanbaru menyimpan lebih dari 63.368 eksemplar, dan 25.000 lebih judul buku yang terdaftar dikoleksi bahan pustaka.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIP) Kota Pekanbaru merupakan salah satu perpustakaan yang menggunakan *Online Public Access Catalog* (OPAC) dalam pelayanan pencarian buku yang digunakan sejak tahun 2016. OPAC perpustakaan ini merupakan sebuah teknologi informasi yang berfungsi sebagai sistematisa daftar informasi buku atau bahan pustaka dalam sebuah perpustakaan atau dalam sebuah koleksi yang dapat di akses oleh pengguna secara online. Tujuan diterapkannya sistem informasi pencarian buku ini adalah untuk mempermudah pengunjung

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perpustakaan untuk mencari bahan bacaan yang dibutuhkan dengan cepat dan tepat sehingga dapat menghemat waktu dan tenaga pengunjung perpustakaan.

OPAC menurut Corbin dalam Parmawati dan Sukayana (2016) mengatakan *Online Public Access Catalog* merupakan katalog yang berisikan cantuman bibliografi dari koleksi satu atau beberapa perpustakaan, disimpan pada magnetic disk atau media rekam lainnya, dan dibuat secara *online* kepada pengguna. OPAC adalah sistem katalog terpasang yang dapat diakses secara umum dan dapat digunakan untuk menelusuri data katalog (untuk memastikan apakah perpustakaan menyimpan karya atau buku tertentu untuk mendapatkan informasi tentang lokasinya dan jika sistem katalog dihubungkan dengan sistem sirkulasi, maka pengguna dapat mengetahui apakah bahan pustaka yang sedang dicari tersedia di perpustakaan atau sedang dipinjam.

Adapun jumlah pengunjung OPAC pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIP) Kota Pekanbaru 3 bulan terakhir 2019 dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1. Jumlah Pengunjung Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Bulan	Jumlah
September	2172
Oktober	1375
November	1292

Berdasarkan studi pendahuluan berupa wawancara yang dilakukan pada pengunjung, terdapat beberapa masalah yang terjadi dalam pelayanan OPAC, yang dapat dilihat pada Tabel 1.2 berikut ini:

Tabel 1.2. Permasalahan yang Berhubungan dengan Variabel *Libqual*

No	Pemasalahan	Hubungan dengan <i>variable Libqual</i>
1	Pada sistem status buku yang dicari i dinyatakan tersedia namun ketika pemustaka mencari buku pada rak koleksi pemustaka tidak menemukan buku yang statusnya tersedia tersebut, nomor rak buku yang tertera disistem tidak sesuai dengan yang tertera di rak buku	Masalah tersebut berhubungan dengan variabel <i>Information Control</i> karena informasi yang disediakan tidak akurat
2	Fasilitas komputer kurang memadai yang membuat akses informasi menjadi terhambat	Masalah tersebut berhubungan dengan variabel <i>Infomation Control</i> kerana keterbatasan alat untuk mengakses infromasi

Bersambung ke halaman selanjutnya



Tabel 1.2 Permasalahan yang Berhubungan dengan Variabel *Libqual* (Tabel lanjutan...)

No	Pemasalahan	Hubungan dengan variabel <i>Libqual</i>
3	Ruang perpustakaan tidak menarik dan tidak luas, sehingga membuat pemustaka tidak leluasa untuk belajar.	Masalah tersebut berhubungan dengan variabel <i>Library As Place</i> Karena ketersediaan tempat yang belum memadai

Beberapa permasalahan tersebut tentunya akan menghambat proses layanan yang diberikan kepada pengguna dan menyebabkan minat pemustaka menggunakan OPAC kurang karena informasi yang dihasilkan oleh sistem kurang akurat dan tidak sesuai dengan kebutuhan pemustaka. Untuk itu perlu dilakukan pengukuran guna melihat sejauh mana kualitas layanan OPAC telah mampu berfungsi dengan baik sesuai dengan keinginan dan harapan pengguna. Pengukuran kualitas menggunakan metode *libqual*.

Libqual dikembangkan oleh para pakar bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang bergabung dalam *Association Research Library* (ARL) di Amerika Serikat bekerja sama dengan *Texas A&M University*. Metode *Libqual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan adalah selisih (*gap*) antara harapan (*desired*) dan persepsi (*perceived*). Yang dimaksud dengan harapan adalah tingkat layanan yang dibutuhkan atau diinginkan pengguna, sedangkan persepsi adalah tingkat layanan yang diterima atau dirasakan pengguna. Metode ini digunakan untuk mengukur kualitas layanan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna perpustakaan (Istiana, 2014).

Menurut Irawan (2002) kepuasan merupakan persepsi orang terhadap produk atau jasa yang telah memenuhi harapannya. Menurut Kotler (2000) Jasa/layanan (*service*) adalah semua tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan satu pihak kepada pihak lain yang pada intinya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Menurut Algifari dalam Kaligis pelayanan adalah suatu bentuk layanan yang diselenggarakan oleh penyedia layanan (produsen atau instansi pemerintah) kepada pengguna layanan tersebut. Layanan dapat berupa barang yang dihasilkan dari suatu proses produksi atau dapat pula berupa pelayanan yang ditawarkan.

Wyckof dalam Kotler (2000) mendefinisikan kualitas layanan sebagai untuk mengukur tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Menurut Parasuraman dalam Haryanto dkk. (2012) Kesenjangan antara harapan pengguna atas layanan yang diinginkan dengan persepsi atas layanan yang diterima.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Libqual merupakan suatu rangkaian ‘alat’ (metode) yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, mencari, memahami, dan menanggapi opini pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dimana *Libqual* digunakan untuk mendengarkan suara pengguna, apa yang mereka anggap penting serta bagaimana pengalaman mereka terhadap kemampuan perpustakaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka (Nurvia, 2016). *Libqual* terbagi menjadi 3 dimensi yaitu, *Affect of Service* yaitu relasi pengguna serta interaksi dengan petugas, membantu dan kemampuan dari petugas, *Information Control* yaitu mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam format yang dipilih, ketersediaan koleksi yang memadai, kemudahan akses untuk menemukan koleksi yang dibutuhkan, *Library as place*, yaitu kemampuan memberikan, menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik dan bagaimana pengguna perpustakaan memanfaatkan ruang untuk belajar secara kelompok dan sebagai ruang yang dapat menimbulkan inspirasi.

Peneliti sebelumnya yang melakukan penelitian tentang *libqual* sebagai berikut: (1) Nurvia (2016) pengukuran kualitas layanan *digital library* Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode *Libqual*, hasil dari penelitian ini adalah bahwa keseluruhan kualitas layanan *Digital Library* sudah memiliki kualitas yang baik. dengan rata-rata nilai persepsi 3,59 dan harapan minimum 2,87; (2) Haryanto dkk. (2012) Analisis kualitas layanan perpustakaan Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu, hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan layanan perpustakaan Dinas Kearsipan dan Perpustakaan Pemerintah Kota Kotamobagu masih belum dapat memenuhi harapan pemustaka secara maksimal. Indikator layanan yang menjadi prioritas berdasarkan harapan pemustaka pada matriks IPA Kuadran I kemudian diintegrasikan pada matriks *House of Quality* (HOQ) metode QFD, sehingga 3 solusi teknis pengembangan kualitas layanan yang direkomendasikan melalui matriks HOQ secara berurutan mulai dari prioritas utama yaitu (1) Pengadaan peralatan lewat APBD setiap tahun; (2) Mengusulkan pengadaan buku melalui APBD; (3) Pengadaan buku terbitan baru melalui APBD.

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas maka peneliti tertarik mengambil judul “Analisis Kualitas Layanan Dispusip Kota Pekanbaru Terhadap Kepuasan Pengguna OPAC Menggunakan Metode *Libqual*”.

1.2 Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana menganalisis kualitas pelayanan perpustakaan untuk meningkatkan kepuasan pemustaka menggunakan Metode *Libqual* pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Batasan Masalah

Ada beberapa batasan pembahasan dalam penelitian ini, yaitu:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.
2. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan dimensi dari metode *Libqual* yang terdiri dari tiga dimensi yaitu: (1) *Affect of service*; (2) *Information control*; (3) *Library as place*.
3. Jumlah sampel ditentukan dengan menggunakan rumus *slovin* dan responden berdasarkan teknik *Probability Sampling* yaitu *Random Sampling* sebanyak 100 orang responden.
4. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung perpustakaan yang menggunakan OPAC.
5. *Tools* yang digunakan untuk pengolahan adalah SPSS 2.0

1.4 Tujuan

Tujuan Penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas layanan yang ada pada perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru khususnya kualitas dari layanan OPAC perpustakaan.
2. Untuk menghasilkan rekomendasi kepada pihak perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru dalam meningkatkan kualitas layanan perpustakaan dan kepuasan pemustaka.

1.5 Manfaat

Ada 2 manfaat yang akan diperoleh dari penulisan penelitian ini, yaitu:

1. Mendapatkan gambaran kualitas layanan yang dirasakan oleh pengguna OPAC pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru
2. Dapat dijadikan bahan pertimbangan bagi pihak perpustakaan untuk meningkatkan kualitas Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memudahkan dalam memahami laporan penulisan tugas akhir maka dikemukakan sistematika penulisan agar menjadi satu kesatuan yang utuh.

BAB 1. PENDAHULUAN

Berisi tentang: (1) latar belakang; (2) rumusan masalah; (3) batasan masalah; (4) tujuan; (5) manfaat; (6) sistematika penulisan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 2. LANDASAN TEORI

Berisi tentang: (1) kualitas; (2) layanan; (3) perpustakaan; (4) layanan perpustakaan; (5) kepuasan pemustaka; (6) OPAC; (7) pengumpulan data; (8) Metode *Libqual*; (9) DISPUSIP; (10) penelitian terdahulu.

BAB 3. METODOLOGI PENELITIAN

Berisi tentang: (1) tahap Perencanaan; (2) identifikasi masalah; (3) pengumpulann data; (4) analisi; (5) pengolahan data.

BAB 4. ANALISA DAN PERANCANGAN

Berisi tentang: (1) alur jangkaan hasil; (2) Analisi OPAC pada DISPUSIP; (3) analisis permasalahan; (4) variabel penelitian; (5) karakteristik responden; (6) pengolahan data; (7) uji validitas dan realibitas; (8) perhitungan *Libqual*; (9) hasil perhitungan *Libqual*; (10) analisis AG; (11) analisis SG; (12) rekomendasi;.

BAB 5. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Berisi tentang: (1) kesimpulan; (2) saran;.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 2

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Kualitas

Dalam sebuah organisasi kualitas layanan sangat diperlukan dalam menciptakan *diferensiasi*, *positioning*, dan strategi bersaing. Kualitas berdasarkan persektif internal diartikan sebagai *zero defect* (“*doing it right the first time*” atau kesesuaian dengan persyaratan), sedangkan persektif eksternal memahami kualitas berdasarkan persepsi pelanggan, ekspektasi pelanggan, kepuasan pelanggan, sikap pelanggan, dan *costumer delight* (Tjiptono, 2012). Dalam konteks pengukuran kualitas jasa, terdapat dua kerangka definisional utama: *performance-based framework* (menetapkan *perceived performance*, tanpa referensi pembandingan apapun, sebagai konsep *perceived quality*) dan *standard-based framework* (konseptualisasi *perceived quality* relatif atau komperatif, artinya kinerja dibandingkan dengan norma atau standar tertentu) (Tjiptono, 2012).

Produktifitas biasanya selalu dikaitkan dengan kualitas dan profitabilitas. Komponen ini menjadi dasar bagi konsumen dalam menilai kualitas jasa, tetapi karena adanya interaksi langsung antara konsumen produsen maka kualitas fungsional seperti lingkungan atau penanganan oleh perusahaan akan sangat mempengaruhi penilaian konsumen terhadap membandingkan harapan mereka atas suatu pelayanan dengan kenyataan atau pengalaman yang mereka dapatkan atas pelayanan tersebut.

2.2 Pengertian Layanan

Aktivitas, manfaat maupun kepuasan merupakan bentuk pelayanan yang pada dasarnya tidak berwujud. Hal ini diungkapkan Tjiptono (2012) menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* (tidak berwujud) yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara konsumen dengan karyawan jasa, sumber daya fisik, barang, dan sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah konsumen. Dari definisi ini, dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan kepada konsumen yang pada dasarnya tidak berwujud, disediakan sebagai solusi atau masalah konsumen.

Kotler (2000) mengemukakan bahwa jasa atau layanan memiliki empat karakteristik utama yaitu:

1. *Intangibility* (tidak berwujud)

Jasa atau layanan berbeda secara signifikan dengan barang fisik. Bila barang



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merupakan suatu objek, benda, material yang bisa dilihat, disentuh dan dirasakan dengan panca indra, maka jasa atau layanan justru merupakan suatu perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja (*performance*) atau usaha yang sifatnya abstrak. Bila barang dapat dimiliki, maka jasa/layanan cenderung hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki (*non-ownership*). Jasa juga bersifat *intangible*, artinya jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi. Seorang konsumen jasa tidak dapat menilai hasil dari sebuah jasa sebelum ia mengalami atau mengkonsumsinya sendiri.

2. *Inseparability* (tidak terpisahkan)

Barang biasanya diproduksi terlebih dahulu, kemudian dijual, baru dikonsumsi. Sedangkan jasa umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama. Interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa layanan bersangkutan. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa/layanan bersangkutan. Hubungan antara penyedia jasa dan pelanggan ini, efektivitas staf layanan merupakan unsur kritis. Implikasinya, sukses tidaknya jasa atau layanan bersangkutan ditunjang oleh kemampuan organisasi dalam melakukan proses rekrutmen dan seleksi, penilaian kinerja, sistem kompensasi, pelatihan, dan pengembangan karyawan secara efektif.

3. *Variability* (bervariasi)

Layanan sangat bervariasi. Kualitas tergantung pada siapa yang menyediakan mereka dan kapan dan dimana kualitas layanan disediakan. Ada beberapa penyebab variabilitas layanan dimana jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersama-sama sehingga membatasi kontrol kualitas. Permintaan yang tidak tetap membuat sulit untuk memberikan produk yang konsisten dan tetap selama permintaan tersebut berada dipuncak. Tingginya tingkat kontak antara penyedia layanan dan tamu, berarti bahwa konsistensi produk tergantung pada kemampuan penyedia layanan dan kinerja pada saat yang sama.

4. *Perishability* (tidak tahan lama)

Perishability berarti bahwa jasa atau layanan adalah komoditas yang tidak tahan lama, tidak dapat disimpan untuk pemakaian ulang di waktu yang akan datang, dijual kembali, atau dikembalikan. Permintaan jasa juga bersifat fluktuasi dan berubah, dampaknya perusahaan jasa seringkali mengalami masalah sulit.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3 Kualitas Layanan

Menurut Kotler (2000), kualitas pelayanan merupakan totalitas dari bentuk karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan pelanggan, baik yang nampak jelas maupun yang tersembunyi. Jika hal itu diterapkan dipergustakaan, maka kualitas layanan perpustakaan ditentukan kepada usaha dan kemampuan perpustakaan menyediakan jasa layanan dalam rangka memenuhi harapan pemustaka.

Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full costumer satisfaction*). Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk. Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemakai serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pemakai. Kualitas layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Dengan kata lain, ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Nurvia, 2016).

2.4 Perpustakaan

Perpustakaan adalah kumpulan atau bangunan fisik sebagai tempat buku dikumpulkan dan disusun menurut sistem tertentu atau keperluan pemakai. Menurut Rakib (2013), perpustakaan adalah koleksi yang terdiri dari bahan-bahan tertulis, tercetak maupun grafis lainnya seperti film, *slide*, piringan hitam, tape, dalam ruangan atau gedung yang diatur dan diorganisasikan dengan sistem tertentu agar dapat digunakan untuk keperluan studi, penelitian, pembacaan dan lain sebagainya.

Pengertian Perpustakaan menurut UU Nomor 43 tahun 2007 adalah institusi pengelola koleksi karya tulis, karya cetak, dan atau karya rekam secara profesional dengan sistem yang baku guna memenuhi kebutuhan pendidikan, penelitian, pelestarian, informasi, dan rekreasi para pemustaka. Sedangkan Secara umum perpustakaan adalah sebuah ruangan yang di dalamnya memuat dan menyimpan koleksi buku-buku dan terbitan lainnya, baik cetak maupun non cetak yang disusun teratur sehingga memudahkan untuk ditemukan kembali dan digunakan, tetapi tidak untuk dijual.

Jadi, dari berbagai definisi perpustakaan diatas, dapat disimpulkan bahwa perpustakaan adalah sebuah ruangan ataupun tempat yang didalamnya memuat, menyimpan, dan memelihara bahan-bahan pustaka dengan sistem tertentu dengan tujuan dapat memudahkan proses temu kembali informasi ketika didayagunakan pemustaka.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Layanan Perpustakaan

Layanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti perihal atau cara melayani. Layanan pengguna merupakan tolok ukur keberhasilan sebuah perpustakaan. Hal ini berarti bahwa penilaian terhadap baik buruknya kinerja perpustakaan ditentukan oleh baik buruknya layanan yang diberikan kepada pengguna. Layanan pengguna merupakan kegiatan yang langsung mempertemukan pengguna dengan staf perpustakaan sehingga penilaian akan langsung diberikan oleh pengguna terhadap kinerja perpustakaan dan disadari maupun tidak hal tersebut secara langsung akan berpengaruh terhadap penilaian seluruh kinerja perpustakaan (Rochmah, 2016).

Layanan perpustakaan merupakan kelanjutan dari kegiatan pengadaan dan pengolahan bahan perpustakaan yaitu setelah bahan pustaka selesai diolah (diproses). Pembahasan tentang layanan perpustakaan dimulai dengan menjawab beberapa pertanyaan yang menjadi acuan dalam penyelenggaraan layanan perpustakaan. Pertanyaan-pertanyaan tersebut antara lain:

1. Mengapa perlu dilaksanakan layanan?

Pertanyaan ini berkaitan dengan tujuan didirikannya sebuah perpustakaan. Sebagai institusi pengelola informasi, perpustakaan didirikan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat penggunaannya akan informasi secara tepat, cepat dan akurat.

2. Siapa yang dilayani?

Sasaran dari layanan perpustakaan adalah masyarakat pengguna perpustakaan yang mempunyai karakteristik, latar belakang sosial budaya dan kebutuhan informasi yang berbeda-beda yang semuanya menghendaki dilayani dengan sebaik-baiknya. Staf layanan perpustakaan harus pandai menyesuaikan diri terhadap keanekaragaman pengunjung perpustakaan tersebut.

3. Apa yang dilayankan?

Hal ini berkaitan dengan informasi yang dikemas dalam berbagai jenis dan bentuk baik koleksi tercetak maupun non cetak. Perpustakaan harus memperhatikan kelengkapan, keanekaragaman dan kemutakhiran dari koleksi yang dimiliki agar pengguna memperoleh informasi yang lebih bervariasi, meskipun tidak dapat dipungkiri bahwa tidak ada perpustakaan yang benar-benar dapat memenuhi kebutuhan penggunaannya akan informasi.

Koleksi perpustakaan yang akan dilayankan harus sudah diolah atau diproses, dikemas, dan disusun secara sistematis agar memudahkan pengguna untuk menggunakan dan menemukan kembali.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4. Siapa yang melayani?

Kegiatan layanan perpustakaan dilakukan oleh staf perpustakaan atau pustakawan. Kualitas dan kuantitas staf perpustakaan atau pustakawan harus menjadi perhatian agar layanan yang diberikan bisa optimal. Pustakawan harus memiliki kompetensi dibidang kepustakawanan selain kemampuan lainnya yang meliputi wawasan dan ketrampilan teknis administratif dan operasional perpustakaan, menguasai teknik berkomunikasi, serta kepribadian seperti ramah, luwes dan menarik.

5. Kapan layanan itu dilaksanakan?

Sebagai pusat informasi, perpustakaan diharapkan dapat memberikan layanan ketika dibutuhkan oleh penggunanya. Penentuan waktu layanan disesuaikan dengan situasi dan kondisi dari setiap perpustakaan. Waktu layanan biasanya disesuaikan dengan hari dan jam kerja pegawai pada perpustakaan yang bersangkutan.

6. Bagaimana cara melaksanakan layanan perpustakaan?

Pelaksanaan layanan perpustakaan diatur dan dilakukan berdasarkan sistem dan kebijakan yang disesuaikan dengan situasi serta kondisi dari masing-masing perpustakaan. Sistem dan kebijakan tentang layanan yang diberlakukan di perpustakaan harus dapat memudahkan pengguna dalam memanfaatkan sumber informasi yang tersedia di perpustakaan.

2.6 Kepuasan Pemustaka

Pemustaka adalah unsur penting dalam proses kegiatan perpustakaan. Beranjak dari faktor tersebut maka sangat penting diadakan suatu pengkajian serta pengukuran untuk mengetahui seberapa jauh hubungan layanan terhadap kepuasan pemustaka. Kepuasan pemustaka adalah persepsi pemustaka bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui. Irawan (2002) “kepuasan merupakan persepsi orang terhadap produk atau jasa yang telah diberikan”.

2.7 Online Public Acces Catalog (OPAC)

Berikut merupakan definisi OPAC menurut Corbin yang dikutip dalam Safitriyaningsih (2015) mengemukakan, OPAC yaitu suatu katalog yang berisikan cantuman bibliografi dari koleksi satu atau beberapa perpustakaan, disimpan pada *magnetic disk* atau media rekam lainnya, dan dibuat tersedia secara *online* kepada pengguna”. Katalog itu dapat ditelusur secara *online* melalui titik akses yang ditentukan. Pendapat ini menekankan pengertian OPAC dari segi penyimpanan dan penelusuran secara *online*.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

OPAC merupakan sebuah database yang terdiri dari catatan bibliografi dengan menggambarkan buku-buku dan bahan-bahan lain yang dimiliki oleh sistem perpustakaan atau perpustakaan, diakses melalui terminal umum atau *workstation* biasanya terkonsentrasi di dekat meja referensi untuk memudahkan bagi pengguna dalam meminta bantuan dari pustakawan referensi. Katalog *online* kebanyakan ditelusur melalui pengarang, judul, subjek, kata kunci dan memungkinkan pengguna untuk mencetak, *mendownload*, atau ekspor catatan ke *account e-mail*.

Menurut pendapat di atas dapat disimpulkan kegunaan OPAC tidak jauh berbeda dengan katalog manual, hanya saja OPAC sudah berbasis komputer. Bahkan dalam sistem yang sudah terintegrasi, pengguna OPAC dapat memeriksa status bahan pustaka. Bahkan data peminjam koleksi seperti identitas peminjam, lama peminjaman, dan keterangan lain yang berkaitan dengan peminjaman dapat diketahui dengan menggunakan katalog *online*. Keadaan ini dimungkinkan karena bagian katalog terintegrasi dengan bagian sirkulasi. Katalog elektronik terbukti mampu mempromosikan koleksi perpustakaan sehingga penggunaannya semakin tinggi. Berikut merupakan fitur-fitur yang ditampilkan pada OPAC.

1. Menu *Home*

Pada Gambar 2.1 menu home sebagai halaman depan yang berisi pencarian buku.



Gambar 2.1. Menu Home

2. Menu Pencarian Lanjutan

Pada Gambar 2.2 menu pencarian lanjutan berguna untuk mencari buku dengan ciri yang lebih detail.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.2. Pencarian Lanjutan

3. Menu Registrasi

Pada Gambar 2.3 menu ini digunakan pemustaka untuk menjadi anggota perpustakaan.



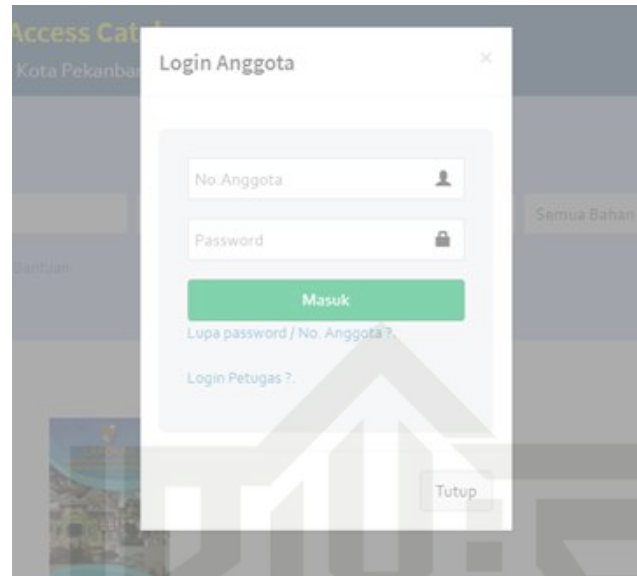
Gambar 2.3. Menu Registrasi

4. Menu login anggota

Pada Gambar 2.4 menu digunakan untuk *login* bagi pemustaka yang sudah menjadi anggota perpustakaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar 2.4. Menu Login

5. Menu Bantuan

Pada Gambar 2.5 menu bantuan yang berfungsi apabila pemustaka merasa kebingungan dalam menggunakan Opac dan pencarian koleksi.



Gambar 2.5. Menu Bantuan

2.8 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan observasi, wawancara dan penyebaran kuesioner.

2.8.1 Observasi

Pengamatan atau observasi adalah aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.

Ilmu pengetahuan biologi dan astronomi mempunyai dasar sejarah dalam

pengamatan oleh amatir. Dalam penelitian, observasi dapat dilakukan dengan tes, kuesioner, rekaman gambar dan rekaman suara. Cara observasi yang paling efektif adalah melengkapinya dengan pedoman observasi/pedoman pengamatan seperti format atau blangko pengamatan. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi. Setelah itu, peneliti sebagai seorang pengamat tinggal memberikan tanda ceklis pada kolom yang dikehendaki pada format tersebut. Orang yang melakukan pengamatan disebut pengamat.

1. Kelebihan Observasi:

- (a) Dapat mencatat hal-hal, perilaku pertumbuhan, dan sebagainya pada waktu kejadian itu berlangsung atau sewaktu perilaku itu terjadi.
- (b) Dapat memperoleh data dari subjek secara langsung, baik yang dapat berkomunikasi secara verbal ataupun tidak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kelemahan Observasi:

- (a) Diperlukan waktu yang lama untuk memperoleh hasil dari suatu kejadian, misalnya adat penguburan suku Toraja dalam peristiwa ritual kematian, maka seorang peneliti harus menunggu adanya upacara adat tersebut.
- (b) Pengamatan terhadap suatu fenomena yang berlangsung lama, tidak dapat dilakukan secara langsung.
- (c) Adanya kegiatan-kegiatan yang tidak mungkin diamati, misalnya kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan hal-hal yang sifatnya pribadi, seperti kita ingin mengetahui perilaku anak saat orang tua sedang bertengkar, kita tidak mungkin melakukan pengamatan langsung terhadap konflik keluarga tersebut karena kurang jelas.

2.8.2 Wawancara

Wawancara (*interview*) merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya. Wawancara dilakukan dengan cara penyampaian sejumlah pertanyaan dari pewawancara kepada narasumber.

Ankur Garg, seorang psikolog menyatakan bahwa wawancara dapat menjadi alat bantu saat dilakukan oleh pihak yang mempekerjakan seorang calon/ kandidat untuk suatu posisi, jurnalis, atau orang biasa yang sedang mencari tahu tentang kepribadian seseorang ataupun mencari informasi.

Dalam bidang jurnalistik wawancara menjadi salah satu cara mendapatkan informasi bahan berita. Wawancara biasanya dilakukan oleh satu atau dua orang wartawan dengan seseorang atau sekelompok orang yang menjadi sumber berita (narasumber). Lazimnya dilakukan atas permintaan atau keinginan wartawan yang bersangkutan. Sedangkan dalam jumpa pers atau konferensi pers, wawancara biasanya dilaksanakan atas kehendak sumber berita.

Bentuk-bentuk wawancara antara lain:

1. Wawancara berita dilakukan untuk mencari bahan berita.
2. Wawancara dengan pertanyaan yang disiapkan terlebih dahulu.
3. Wawancara telepon yaitu wawancara yang dilakukan lewat pesawat telepon.
4. Wawancara pribadi.
5. Wawancara dengan banyak orang.
6. Wawancara dadakan / mendesak.
7. Wawancara kelompok dimana serombongan wartawan mewawancarai seo

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

rang, pejabat, seniman, olahragawan dan sebagainya.

Sukses tidaknya wawancara selain ditentukan oleh sikap wartawan juga ditentukan oleh perilaku, penampilan, dan sikap wartawan. Sikap yang baik biasanya mengundang simpatik dan akan membuat suasana wawancara akan berlangsung akrab alias komunikatif. Wawancara yang komunikatif dan hidup ikut ditentukan oleh penguasaan permasalahan dan informasi seputar materi topik pembicaraan baik oleh nara sumber maupun wartawan.

2.8.3 Angket (Kuesioner)

Angket adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengajukan pertanyaan tertulis untuk dijawab secara tertulis pula oleh responden. Angket merupakan kumpulan pertanyaan-pertanyaan yang tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden tentang diri pribadi atau hal-hal yang ia ketahui.

Tujuan penyebaran angket ialah mencari informasi yang lengkap mengenai suatu masalah dan responden tanpa merasa khawatir bila responden memberi jawaban yang tidak sesuai dengan kenyataan dalam pengisian daftar pertanyaan. Disamping itu, responden mengetahui informasi tertentu yang diminta.

Jenis-jenis angket:

1. Angket terbuka (angket tidak berstruktur)
Ialah angket yang disajikan dalam bentuk sederhana sehingga responden dapat memberi isian sesuai kehendak dan keadaanya. Keuntungan angket terbuka bagi responden, mereka dapat mengisi sesuai keinginan dengan keadaan yang dialaminya.
2. Angket tertutup (angket berstruktur)
adalah angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberi tanda silang atau tanda checklist.

Kelebihan dan kekurangan:

1. Kelebihan
 - (a) Responden dapat menjawab dengan bebas tanpa dipengaruhi oleh hubungannya dengan peneliti atau penilai.
 - (b) Informasi atau data terkumpul lebih mudah karena itemnya homogen.
 - (c) Dapat digunakan untuk mengumpulkan data dari jumlah responden yang besar dan jidakan sampel.
2. Kekurangan
 - (a) Ada kemungkinan angket diisi oleh orang lain yang bukan responden terpilih.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (b) Hanya diperuntukan bagi orang yang dapat melihat (membaca).
- (c) Jika ada pertanyaan yang kurang jelas, tidak bisa mendapat keterangan lebih lanjut.
- (d) Sulit memberikan jaminan, bahwa semua angket yang telah dikeluarkan itu akan kembali seluruhnya.
- (e) Pertanyaan dalam angket biasanya bersifat agak kaku tidak dapat diubah sesuai dengan keadaan sekitarnya.

2.9 Metode Libqual

Metode *Libqual* adalah pengembangan dari *Servqual* (*Service Quality*) yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan pemustaka terhadap kualitas pelayanan perpustakaan. *Libqual* (*Library Quality*) merupakan salah satu panduan layanan yang digunakan perpustakaan untuk mengumpulkan, memetakan, memahami dan bertindak atas pendapat pengguna perpustakaan terhadap kualitas layanan perpustakaan. Para peneliti Indonesia mencoba untuk menjabarkan ketiga dimensi tersebut disesuaikan pada kondisi pada perpustakaan di Indonesia. Seperti yang dilakukan oleh Rahayuningsih dalam penelitian Dalimunthe dan Sartika (2016) menjabarkan dimensi dalam *Libqual* sebagai berikut:

1. *Affect of Service* (kinerja petugas dalam pelayanan), yaitu kemampuan petugas perpustakaan dalam melayani pemustaka yang terdiri dari aspek:
 - (a) *Responsiveness* selalu siap/tanggap membantu pengguna yang kesulitan dan selalu membuka diri untuk membantu.
 - (b) *Empathy* yaitu rasa peduli dan memberi rasa penuh perhatian kepada setiap individu pengguna.
 - (c) *Assurance* yaitu pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengguna.
 - (d) *Reliability* yaitu kemampuan memberi janji dan harapan dalam pelayanan dan menepatinya secara tepat dan akurat.
2. *Information Control* (kualitas informasi dan akses informasi) yaitu ketersediaan informasi dan akses informasi yang berkualitas yang terdiri dari aspek:
 - (a) *Scope* (cakupan informasi, yaitu menyangkut tentang ketersediaan koleksi yang memadai, kekuatan koleksi yang dimiliki, cakupan isi).
 - (b) *Convenience* yaitu kenyamanan pemustaka dalam mengakses informasi, terkait dengan kenyamanan pemustaka mengakses informasi tanpa harus datang ke perpustakaan dan kejelasan petunjuk dalam pelayanan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- (c) *Ease of navigation* yaitu kemudahan pemustaka untuk mengakses informasi yang dimiliki oleh perpustakaan baik melalui catalog digital maupun langsung pada jajaran rak koleksi.
 - (d) *Timeliness* adalah kecepatan pemustaka untuk mengakses informasi didukung oleh kesesuaian data pada catalog digital dengan data koleksi di jajaran rak, keteraturan susunan koleksi di rak.
 - (e) *Equipment* yaitu peralatan pemustaka untuk mengakses informasi, dalam hal ini adalah kecukupan jumlah komputer penelusuran dan kecepatan fasilitas hotspot untuk mengakses informasi.
 - (f) *Self Reliance* adalah kepercayaan diri dari pemustaka dalam memanfaatkan fasilitas perpustakaan, yaitu bagaimana pemustaka memiliki keyakinan secara mandiri untuk melakukan akses informasi baik menggunakan komputer penelusuran maupun mencari koleksi langsung pada jajaran rak.
3. *Library as Place* (sarana perpustakaan), yaitu ketersediaan fasilitas dan ruang yang bermanfaat bagi aktivitas pembelajaran pemustaka di perpustakaan yang terdiri dari aspek:
 - (a) *Tangible* (bukti fisik) yaitu kemampuan pemustaka dalam menampilkan sesuatu secara nyata berupa fasilitas fisik dan penampilan pustakawan yang menarik dan rapi.
 - (b) *Utilitarian Space* (ruang yang bermanfaat) yaitu bahwa perpustakaan memiliki ruang yang tenang yang mendukung belajar mandiri dan kelompok, selain itu perpustakaan memiliki desain ruang yang mampu menginspirasi untuk belajar.
 - (c) *Symbol Terms* (berbagai makna) yaitu bahwa perpustakaan terbuka bagi seluruh civitas akademika dan mampu menumbuhkan daya kreativitas mereka.
 - (d) *Refuge* yaitu perpustakaan sebagai tempat belajar yang nyaman, dalam hal ini perpustakaan memiliki tempat yang tenang untuk belajar dan selalu dalam kondisi yang bersih.

Dalam paparan mengenai dimensi dalam metode libqual menunjukkan bahwa dimensi *Affect of Service* berkaitan dengan sikap pustakawan dalam merespon kebutuhan pemustaka. Dimensi *Information Control* adalah kebutuhan pemustaka akan informasi dan ketersediaan sarana pencarian informasi. Dimensi *Library as Place* berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana serta lingkungan kerja yang nyaman untuk beraktivitas di perpustakaan, baik dalam belajar maupun penelitian secara mandiri maupun secara kelompok.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Fatmawati dikutip Rahayuningsih dalam penelitian Dalimunthe dan Sartika (2016) menyatakan bahwa pengukuran kepuasan pemustaka menggunakan metode libqual menggunakan rumus sebagai berikut:

1. *Adequacy Gap* (AG) = Persepsi (P) – Harapan Minimum (HM). *Adequacy Gap* (AG) yaitu nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan minimum (HM). Jadi AG akan bernilai positif, yang berarti responden “cukup puas” adalah apabila persepsi > harapan minimum ($P > HM$).
2. *Superiority Gap* (SG) = Persepsi (P) – Harapan Ideal (HI). *Superiority Gap* (SG) yaitu nilai selisih yang diperoleh dari persepsi (P) dikurangi dengan harapan ideal (HI). Nilai SG akan negatif, yang berarti “dalam batas toleransi (zone of tolerance)” adalah jika persepsi < harapan ideal ($P < HI$).
3. *Zone of Tolerance*, merupakan suatu wilayah (area) antara tingkat minimum (HM) yang bisa diterima dan tingkat harapan ideal (HI).

Lebih lanjut Rahayuningsih (2013) menjelaskan mengenai maksud dari skor AG (*Adequacy Gap*) dan SG (*Superiority Gap*) pada rumus AG dan SG yaitu:

1. Apabila skor SG menunjukkan nilai yang positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi layannya harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka “sangat puas” terhadap layannan yang diterimanya.
2. Apabila skor SG menunjukkan nilai negatif, menunjukkan kualitas layanan dinilai “baik”, berada pada “batas toleransi/zone tolerance”, dimana kualitas layanan berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (desired).
3. Apabila skor AG menunjukkan nilai positif, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan minimum pemustaka, jadi pemustaka “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya.
4. Apabila skor AG menunjukkan nilai negatif, maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka “belum puas” terhadap layanan yang diterimanya. Jadi bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan di bawah nilai minimum.

2.10 Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIP)

2.10.1 Sejarah DISPUSIP

Pada awalnya Perpustakaan berada di bawah Bagian Humas Sekretariat Kantor Walikota Pekanbaru. Namun sejak di berlakukannya UU Otonomi Daerah Nomor 22 Tahun 1999 dan UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota yang telah memberikan kewenangan yang luas, baik dalam urusan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pemerintahan maupun dalam pengelolaan pembangunan melalui Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2008 tentang pembentukan susunan organisasi, kedudukan dan tugas pokok lembaga teknis daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru, Bidang Perpustakaan dan Kearsipan dimergerkan menjadi Kantor Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru, Dan pada tahun 2014 kantor perpustakaan dan arsip diadakan perubahan struktur organisasinya menjadi Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru melalui Perda Nomor 10 Tahun 2013.

Selanjutnya, berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Pekanbaru (Lembaran Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2016 Nomor 9, Tambahan Lembaran Daerah Kota Pekanbaru Nomor 9) maka dibentuklah Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru yang merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang dikepalai oleh seorang Kepala yang membawahi Sekretariat dan 3 (tiga) bidang yaitu Bidang Pengolahan, Pelestarian dan Layanan Perpustakaan, Bidang Pembinaan, Pengembangan Perpustakaan dan Pembudayaan Kegemaran Membaca dan Bidang Kearsipan.

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan (DISPUSIP) Kota Pekanbaru hadir sebagai salah satu wujud keseriusan Pemerintah Kota Pekanbaru dalam melaksanakan amanat undang-undang untuk mencerdaskan kehidupan bangsa. Keberadaan DISPUSIP kota Pekanbaru diharapkan dapat membantu program pemerintahan Kota Pekanbaru khususnya Indonesia dan umumnya melalui bidang pendidikan luar sekolah bagi seluruh lapisan masyarakat dengan informasi atau koleksi serta layanan yang disediakan.

Selain itu, Keberadaan DISPUSIP Kota Pekanbaru juga diharapkan dapat menjadi partner yang baik bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan informasi serta menumbuhkan kembangkan minat baca serta kaya akan informasi dan ilmu pengetahuan.

2.10.2 Visi dan Misi

Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kota Pekanbaru memiliki visi dan misi, adapun visi dan misi tersebut adalah:

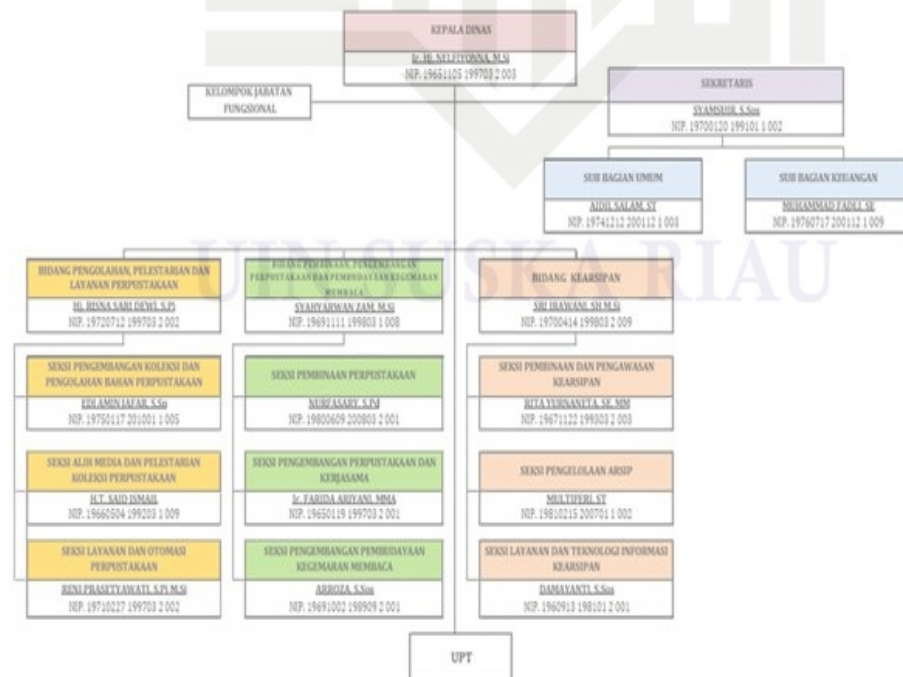
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Visi
Terwujudnya pustaka informasi dan dokumentasi serta pustaka baca di Kota Pekanbaru.
2. Misi
Adapun misi tersebut adalah:
 - (a) Meningkatkan kualitas perpustakaan umum serta mencerdaskan masyarakat Kota Pekanbaru melalui pengembangan, pembinaan, pelayanan dan informasi.
 - (b) Melaksanakan promosi, sosialisasi dan penyuluhan di bidang kearsipan dalam rangka meningkatkan tata kelola arsip.
 - (c) Melestarikan khasanah literatur, bibliografi kota Pekanbaru dan mewujudkan tertibnya penyimpanan dokumentasi administrasi negara yang bermanfaat bagi masyarakat.
 - (d) Mengembangkan dan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan aparatur.
 - (e) Mengoptimalkan kinerja dalam menunjang manajemen operasional perkantoran.

2.10.3 Struktur Organisasi

Berikut adalah struktur organisasai Dinas Perpustakaan dan Kearsipan
pekanbaru pada Gambar 2.6.



Gambar 2.6. Struktur Organisasi Dispusip

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.11 Penelitian Terdahulu

Berikut penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai referensi penelitian ini diuraikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Deskripsi
1	Nama Peneliti	Dalimunthe dan Sartika (2016)
	Judul Penelitian	Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi <i>Inlis Lite</i> Menggunakan <i>Metode Libqual</i>
	Hasil Penelitian	Kualitas layanan sistem informasi INLIS (<i>Integrated Library System</i>) LITE di Badan perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru dinilai sudah memenuhi kualitas yang baik dan cukup memuaskan. Hal ini berdasarkan analisis skor <i>Adequacy Gap</i> (AG) yang menunjukkan skor positif 0.80 berarti layanan yang diberikan telah melebihi harapan minimum pengunjung. Sedangkan skor <i>superiority Gap</i> (SG) menunjukkan skor negatif -1,18, berarti menunjukkan bahwa kualitas layanan sistem informasi INLIS (<i>Integrated Library System</i>) LITE berada diantara tingkat minimum yang dapat diterima. Namun masih terdapat kesenjangan masing-masing pernyataan.
2	Nama Peneliti	Harisanty dan Khodijah (2016)
	Judul Penelitian	Penilaian Pengguna terhadap Kualitas Layanan (<i>Libqual</i>) di perpustakaan Perguruan tinggi Surabaya
	Hasil Penelitian	Perbaikan kualitas Pelayanan pada dimensi <i>Affect of Service</i> perpustakaan UNAIR seharusnya memprioritaskan memperbaiki kualitas pada indikator yaitu keramahan pustakawan, keteangapan pustakawan, kecepatan pustakawan, kesediaan pustakawan membantu pengguna, ketepatan pustakawan kemampuan pustakawan memberikan informasi, kemampuan pustakawan menjawab pertanyaan, penanganan masalah pengguna oleh pustakawan kecuali pada indikator kesediaan pustakawan membantu pengguna, sedangkan perpustakaan UNESA sebaliknya memperbaiki pada indikator ketersediaan pustakawan membantu pengguna dari Perpustakaan ITS pada indikator kemampuan pustakawan menjawab pertanyaan dise-

Bersambung ke halaman selanjutnya

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu (Tabel lanjutan...)

No	Penelitian	Deskripsi
	Hasil Penelitian	babkan nilai rata-rata penilaian pengguna terendah pada dimensi <i>Affect of Service</i> perpustakaan ITS pada nilai 3,75.
3	Nama Peneliti	Nurvia (2016)
	Judul Penelitian	Pengukuran Kualitas Layanan Digital Library Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode <i>Libqual</i> (studi kasus: Perpustakaan Badan Pusat Statistik Provinsi Riau)
	Hasil Penelitian	Berdasarkan hasil analisa dan perhitungan <i>libqual</i> yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa kualitas layanan <i>digital library</i> pada perpustakaan BPS Provinsi Riau sudah memiliki kualitas yang baik, hal ini dapat dilihat dari nilai rata-rata untuk persepsi 3,59 sedangkan nilai rata-rata untuk harapan minimum yaitu 2,87, sehingga Gap nya bernilai positif yaitu 1,04 sedangkan nilai rata-rata nilai untuk harapan yang diidealkan adalah 3,99 sehingga masih memiliki gap yang negatif yaitu sebesar -1,15
4	Nama Peneliti	Islamy (2016)
	Judul Penelitian	Analisis Tingkat Kepuasan Pemustaka Tentang Kualitas Layanan Perpustakaan Dengan Menggunakan metode <i>Libqual</i>
	Hasil Penelitian	Kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan diperpustakaan pusat ITB berada pada kategori “puas” hal ini berarti telah memenuhi harapan pemustaka, atau pemustaka puas terhadap layanan yang diterimanya. Tingkat kepuasan pemustaka pada dimensi <i>Affect of service</i> (kinerja petugas dalam pelayanan) berada pada tingkat “puas”, dan berada pada posisi kedua tertinggi dibandingkan dengan ke 2 dimensi lainnya. Dimensi <i>information control</i> berada pada tingkat “puas” dan berada pada posisi terendah dibandingkan dengan ke 2 dimensi lainnya. Tingkat kepuasan pemustaka pada dimensi <i>Library as place</i> (sarana perpustakaan) berada pada tingkat “puas” memperoleh skor tertinggi dibandingkan dengan ke 2 dimensi lainnya.

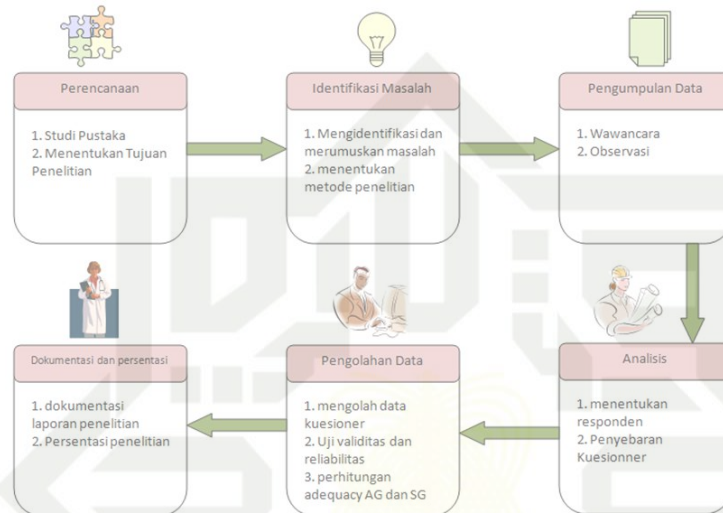
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 3

METODOLOGI PENELITIAN

Adapun alur penelitian yang dilakukan pada penelitian ini digambarkan dalam bentuk Gambar 3.1.



Gambar 3.1. Alur Penelitian

3.1 Tahap Perencanaan

Merupakan tahap awal dalam penelitian. Ada beberapa hal yang ditentukan dalam tahap perencanaan ini, yaitu:

1. Studi Pustaka

Dalam pembuatan laporan tentu saja penulis memerlukan informasi-informasi yang akurat. Melalui studi pustaka, segala sesuatu yang berkaitan informasi dan landasan teori dalam pembuatan laporan tugas akhir, Studi pustaka berasal dari berbagai sumber yaitu jurnal-jurnal terkait, dan buku-buku terkait.

2. Menentukan tujuan penelitian

Penentuan tujuan ini untuk memperjelas kerangka tentang apa saja yang menjadi sasaran yang akan dicapai dalam penelitian ini yaitu:

- (a) Untuk mengetahui kualitas layanan OPAC perpustakaan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pekanbaru terhadap kepuasan pengguna dilihat dari dimensi *libqual*.
- (b) Untuk mengetahui pernyataan yang dikembangkan dari dimensi *libqual* yang perlu mendapat prioritas utama untuk diperbaiki guna meningkatkan kualitas layanan OPAC kepada pengguna.

- (c) Untuk menghasilkan rekomendasi perbaikan kepihak perpustakaan yang dapat dijadikan untuk memperbaharui layanan pada perpustakaan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pekanbaru.

3.2 Identifikasi Masalah

Sebelum melakukan sebuah penelitian, maka kita harus mengetahui masalah masalah apa yang terdapat pada objek yang akan diteliti.

1. Mengidentifikasi dan merumuskan masalah
Melakukan pengamatan masalah apa saja yang terjadi pada OPAC dan berkaitan dengan Metode *libqual*.
2. Menentukan metode penelitian
Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah Metode *Libqual*. Mengapa Metode *Libqual*, karena Metode *Libqual* merupakan metode yang sesuai dengan standar baku pelayanan publik. Metode *Libqual* merupakan metode yang secara khusus dikembangkan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan. Metode *Libqual* dikembangkan oleh para pakar bidang ilmu perpustakaan dan informasi yang tergabung dalam *Association Research Library* (ARL) di Amerika serikat bekerja sama dengan Texas A&M University. Metode *Libqual* digunakan untuk mengukur kualitas layanan perpustakaan berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Adapun variabel yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dalam penelitian ini diambil dari ketiga dimensi Metode *Libqual* yang dijabarkan dalam Tabel 3.1.

Tabel 3.1. Variabel Kualitas Layanan

Dimensi	Aspek	Indikator	Kode
<i>Affect of service</i> (Kemampuan dan sikap petugas dalam melayani)	Kepedulian (<i>Empathy</i>)	Petugas perpustakaan memberikan perhatian dan pengarahan yang sungguh-sungguh	AOS1
	Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	Petugas perpustakaan bersedia untuk membantu kesulitan dalam mencari informasi	AOS2
	Jaminan/kepastian (<i>Assurance</i>)	Pengetahuan, wawasan, kemampuan dan keramahan pustakawan/petugas perpustakaan dalam melayani pengunjung.	AOS3
	Realibilitas /keandalan (<i>reliability</i>)	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat	AOS4
	Realibilitas /keandalan (<i>reliability</i>)	Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan informasi yang akurat.	AOS5

Bersambung ke halaman selanjutnya

Tabel 3.1 Variabel Kualitas Layanan (Tabel lanjutan...)

Dimensi	Aspek	Indikator	Kode
Information control (akses dan kontrol informasi)	Kemudahan akses (<i>ease of Navigation</i>)	Penelusuran informasi pada sistem mudah dilakukan	IC1
		Penataan koleksi pada sistem memudahkan saya untuk mengaksesnya	IC2
	Kenyamanan individu (<i>convenience</i>)	Petunjuk atau panduan penggunaan fasilitas Opac di perpustakaan sudah jelas	IC3
	Peralatan yang Modern	Dengan Opac membantu saya memperoleh bahanperpustakaan	IC4
		Fitur-fitur yang tersedia pada Opac sangat bantu penelusuran koleksibuku maupun publikasi statistik	IC5
	Kepercayaan diri (<i>Self Reliance</i>)	Saya dapat mencari informasi sendiri diperpustakaan dengan menggunakan Opac.	IC6
	Kepercayaan diri (<i>Self Reliance</i>)	Saya mampu menggunakan layanan yang ada pada Opac.	IC7
	Isi /ruang lingkup (<i>Content/scope</i>)	Ketersediaan koleksi pada opac sesuai dengan kebutuhan.	IC8
	Isi /ruang lingkup (<i>Content/scope</i>)	Tersedianya bimbingan pengunjung diperpustakaan pada saat dibutuhkan.	IC9
	Kecepatan waktu akses (<i>Timeliness</i>)	opac membuat layanan di perpustakaan menjadi lebih cepat.	IC10
Library as place (Fasilitas dan Ruang Perpustakaa)	Kecepatan waktu akses (<i>Timeliness</i>)	Layanan opac membuat penelusuran informasi di perpustakaan menjadi mudah.	IC11
	Berwujud/ada (<i>tangibles</i>) Ruang yang bermanfaat (<i>utilitarian Space</i>)	Kondisi gedung dan peralatan cukup memadai dan berfungsi dengan baik.	LP1
	Berwujud/ada (<i>tangibles</i>) Ruang yang bermanfaat (<i>utilitarian Space</i>)	Ketenangan ruangan perpustakaan untuk belajar.	LP2
	Berwujud/ada (<i>tangibles</i>) Ruang yang bermanfaat (<i>utilitarian Space</i>)	Adanya desain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pengunjung.	LP3
	Berbagai makna (<i>symbol</i>)	Perpustakaan terbuka untuk civitas akademika dalam belajar /diskusi bersama.	LP4
	Tempat belajar yang nyaman (<i>refuge</i>)	Ketersediaan ruangan diperpustakaan yang nyaman untuk belajar.	LP5

Bersambung ke halaman selanjutnya

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.1 Variabel Kualitas Layanan (Tabel lanjutan...)

Dimensi	Aspek	Indikator	Kode
	Tempat belajar yang nyaman (<i>refuge</i>)	Kondisi perpustakaan yang selalu bersih dan dijaga dengan baik sehingga kondusif untuk belajar	LP6

3.3 Pengumpulan Data

Berikut adalah tahap pengumpulan data awal yaitu dengan wawancara dan observasi:

1. Wawancara

Peneliti bertatap muka langsung dengan sumber informasi untuk mengajukan pertanyaan demi pertanyaan secara langsung. Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dengan petugas maupun pengunjung perpustakaan mengenai layanan OPAC sebagai objek penelitian.

2. Observasi

Observasi dilakukan di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pekanbaru untuk mengetahui permasalahan yang diteliti serta mengamati keadaan sesuai dengan topik yang diteliti. Pengamatan dilakukan dengan melihat dan mengamati secara langsung tentang penggunaan OPAC oleh pengunjung perpustakaan. Observasi ini berkaitan dengan kualitas layanan OPAC yang dirasakan oleh pengguna, layanan dari petugas perpustakaan serta kondisi fisik perpustakaan yang digunakan.

3.4 Analisis

Setelah melakukan wawancara dan observasi, kemudian akan dilakukan tahap analisis.

1. Menentukan Responden

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pengguna layanan OPAC yang merupakan pengunjung perpustakaan. Pengunjung perpustakaan berdasarkan data perpustakaan tahun 2019 berjumlah 13.724. Penentuan sampelnya menggunakan teknik *slovin*

$$n = \frac{n}{1 + Ne^2} \quad (3.1)$$

Keterangan:

S = Ukuran sample

N = Jumlah Populasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

$m = \text{Batas Toleransi Kesalahan (10\%)}$

$$n = \frac{13.724}{1 + 13.724(0.1)^2} = 99.27$$

Berdasarkan persamaan 3.1 responden dalam penelitian ini berjumlah 100 orang. Untuk menghemat waktu, tenaga dan biaya maka pada penelitian ini menggunakan teknik *sampling aksedental*. Menurut Durianto dan Sugiar-to (2001) Teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila yang ditemukan cocok dengan yang diperlukan sebagai sumber data.

2. Penyebaran Kuesioner

Peneliti ini menyebarkan kuisisioner yang berisi 22 pertanyaan secara tertulis di isi oleh responden yang diambil dari setiap indikator dari dimensi *libqual*. Kuisisioner pada penelitian ini menggunakan skala pengukuran variabel dan pembobotan dengan skala *likert*. Skala *likert* yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang layanan sistem dengan 4 skala yang hasilnya dapat dilihat pada Lampiran C. Menurut Tjiptono (2012) Skala likert yang digunakan dalam kuisisioner ini adalah:

- (a) Nilai 4 Untuk Jawaban Sangat Puas
- (b) Nilai 3 Untuk Jawaban Puas
- (c) Nilai 2 Untuk Jawaban Tidak Puas
- (d) Nilai 1 Untuk Jawaban Sangat Tidak Puas

Kuisisioner yang disajikan yaitu dua buah kuisisioner yang pertama kuisisioner tentang persepsi pengguna terhadap kualitas layanan. Dimana pengguna diminta untuk mengisi nilai dari 1 sampai 4 berdasarkan layanan yang dirasakan/ diterima dari Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pekanbaru. Yang kedua, tentang layanan minimum yang dirasakan dan harapan layanan yang diinginkan. Dimana pada kuisisioner kedua pengguna harus mengisi jawaban dengan nilai terendah 1 dan tertinggi 4. Layanan yang diinginkan harus lebih besar nilainya dari layanan minimum yang dirasakan. Adapun contoh kuisisioner yang dipakai dalam penelitian ini ditunjukkan pada Tabel 3.2, Tabel 3.3 dan Tabel 3.4 dibawah ini:

Tabel 3.2. Pernyataan Kuesioner Persepsi

No	Pertanyaan	Saya merasa layanan yang diterima			
		STP	TP	P	SP
	Dimensi Affect of service				

Bersambung ke halaman selanjutnya



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Tabel 3.2 Pernyataan Kuesioner Persepsi (Tabel lanjutan...)

No	Pertanyaan	Saya merasa layanan yang diterima			
		STP	TP	P	SP
1	Petugas perpustakaan cepat tanggap membantu kesulitan dalam mencari informasi pada OPAC				
2	Petugas perpustakaan memberikan perhatian dan pengarahan dengan sungguh-sungguh kepada saya saat menggunakan OPAC				
3	Petugas perpustakaan memiliki kecakapan pada bidangnya dalam melayani pengunjung				
4	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pengguna OPAC				
5	Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan informasi yang akurat				

Tabel 3.3. Kuesioner Harapan Minimum

No	Pertanyaan	Harapan Minimum (1)			
		STP	TP	P	SP
Dimensi Affect of service		Rendah Tinggi			
1	Petugas perpustakaan cepat tanggap membantu kesulitan dalam mencari informasi pada OPAC				
2	Petugas perpustakaan memberikan perhatian dan pengarahan dengan sungguh-sungguh kepada saya saat menggunakan OPAC				
3	Petugas perpustakaan memiliki kecakapan pada bidangnya dalam melayani pengunjung				
4	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pengguna OPAC				
5	Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan informasi yang akurat				

Tabel 3.4. Kuesioner Harapan Ideal

No	Pertanyaan	Harapan Ideal (2)			
		STP	TP	P	SP
Dimensi <i>Affect of service</i>		Rendah Tingi			
1	Petugas perpustakaan cepat tanggap membantu kesulitan dalam mencari informasi pada OPAC				
2	Petugas perpustakaan memberikan perhatian dan pengarahan dengan sungguh-sungguh kepada saya saat menggunakan OPAC				

Bersambung ke halaman selanjutnya



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 3.4 Kuesioner Harapan Ideal (Tabel lanjutan...)

No	Pertanyaan	Harapan Ideal (2)			
		STP	TP	P	SP
3	Petugas perpustakaan memiliki kecakapan pada bidangnya dalam melayani pengunjung				
4	Petugas perpustakaan memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat kepada pengguna OPAC				
5	Kemampuan petugas perpustakaan dalam memberikan informasi yang akurat				

3.5 Pengolahan Data

Setelah melakukan penyebaran kuesioner, tahap selanjutnya yaitu melakukan pengolahan data.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil penyebaran angket untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pernyataan dalam angket yang digunakan. Suatu pernyataan angket dinyatakan *valid* apabila nilai ko-relasi lebih besar dari nilai *r*-tabel, jika terdapat suatu pernyataan yang tidak *valid*, maka pernyataan tersebut harus direvisi atau diganti atau dihilangkan.

2. Pengujian *reliabilitas* dilakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pernyataan dalam angket tersebut *reliabel* dan konsisten untuk mengukur gejala yang sama pada responden. Pengujian *reliabilitas* dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpha*. Suatu pernyataan dinyatakan *reliabel* apabila nilai *Cronbach Alpha* lebih besar dari 0,60.

3. Perhitungan *Libqual*

Perhitungan *Libqual* dilakukan secara khusus dari tiga dimensi yang ada pada Metode *Libqual* yaitu *Affect of Service*, *Information Control*, *Library as Place*. Perhitungan *Libqual* dilakukan untuk melihat nilai *Libqual*. Setelah nilai *Libqual* perdimensi didapatkan maka dapat dilakukan analisis yang selanjutnya.

4. Analisis *Adequacy Gap* (AG)

Pada tahap ini dilakukan perhitungan nilai kesenjangan dari hasil kuesioner yang telah dijumlahkan. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung *Adequacy Gap* yaitu: “*Adequacy Gap* (AG) = Persepsi (P) - Harapan Minimum (HM)”.

Adapun cara menentukan tingkat kepuasan berdasarkan skor *Adequacy Gap* (AG) adalah sebagai berikut:

- (a) Apabila skor AG menunjukkan nilai positif, menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi atau memenuhi harapan mini-



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mum pemustaka, jadi pemustaka “cukup puas” terhadap layanan yang diterimanya.

- (b) Apabila skor AG menunjukkan nilai yang negatif, maka hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan belum memenuhi harapan minimum pemustaka, sehingga pemustaka “belum puas” terhadap layanan yang diterimanya. Jadi bisa dikatakan bahwa layanan yang diberikan di bawah nilai minimum.

5. Analisis *Superiority Gap* (SG)

Analisis *Superiority Gap* bertujuan untuk melihat harapan ideal pemustaka terhadap layanan yang diberikan perpustakaan Dinas perpustakaan dan Kearsipan. Rumus untuk menghitung *Superiority Gap* yaitu “SG (*Superiority Gap*) = Persepsi (P) – Harapan Ideal (HI)”. Adapun cara menentukan tingkat kepuasan berdasarkan skor *Superiority Gap* (SG) adalah sebagai berikut:

- (a) Apabila skor SG menunjukkan nilai yang positif, hal ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah melebihi harapan ideal pemustaka, jadi pemustaka “sangat puas” terhadap layanan yang diterimanya.
- (b) Apabila skor SG menunjukkan nilai yang negatif, menunjukkan bahwa kualitas layanan dinilai “baik”, berada “dalam batas toleransi/ *zonetolerance*”, dimana kualitas layanan berada di antara tingkat minimum yang dapat diterima dan tingkat harapan ideal (*desired*).

3.6 Dokumentasi dan Persentasi

Pada tahap ini, kegiatan yang dilakukan dokumentasi hasil penelitian, dokumentasi yang diperoleh, mulai dari pengumpulan data, pengolahan data serta analisa data dan kesimpulan yang dapat dilihat pada Lampiran B dan laporan Tugas Akhir.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB 5 PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari penelitian yang telah dilakukan, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan Perpustakaan DISPUSIP dinilai sudah memenuhi kualitas yang baik berada pada batas toleransi, namun masih kurang memuaskan bagi pemustaka, hal ini dapat dinilai berdasarkan skor *Adeuacy Gap* (AG) bernilai negatif pada dimensi *affect of service* dan pada dimensi *Information control* dan kualitas layanan berdasarkan dimensi *Library as places*.
2. Dari hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kepada pihak perpustakaan DISPUSIP yang dapat dilihat pada tabel Tabel 4.21.

5.2 Saran

Adapun saran yang dapat diberikan setelah melakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perpustakaan DISPUSIP Kota Pekanbaru perlu memperhatikan setiap layanan yang diberikan kepada pengunjung perpustakaan, terutama pada layanan yang belum memberikan kepuasan perlu diprioritaskan untuk segera diperbaiki guna memperoleh tingkat kepuasan pengunjung perpustakaan yang maksimal
2. Penelitian mengenai kepuasan pengguna perpustakaan perlu dilakukan secara priodik untuk mengetahui kualitas layanan yang dirasakan pengguna, karena tolak ukur keberhasilan sebuah perpustakaan adalah kepuasan pengguna dari perpustakaan itu sendiri
3. Untuk penelitian selanjutnya agar dapat mengkaji semua layanan yang tersedia pada Perpustakaan DISPUSIP Kota Pekanbaru.



DAFTAR PUSTAKA

- Dalimunthe, N., dan Sartika, D. (2016). Analisis kualitas layanan sistem informasi inlis lite menggunakan metode libqual (studi kasus: Badan perpustakaan dan arsip kota pekanbaru). *Jurnal Sains dan Teknologi Industri*, 13(2), 211–217.
- Durianto, D., dan Sugiarto, T. S. (2001). Strategi menaklukkan pasar melalui riset ekuitas dan perilaku merek. *Jakarta: Gramedia Pustaka Utama*.
- Harisanty, D., dan Khodijah, S. (2016). Penilaian pengguna terhadap kualitas layanan (libqual) di perpustakaan perguruan tinggi negeri surabaya. *EduLib*, 6(1).
- Haryanto, R., Winoto, Y., dan Rohman, A. (2012). Kualitas layanan perpustakaan fakultas teknologi industri pertanian (ftip) unpad berdasarkan harapan dan persepsi mahasiswa. *Students e-Journal*, 1(1), 24.
- Irawan, H. (2002). Prinsip kepuasan pelanggan. *Jakarta: Elex Media Komputindo*, 54, 55.
- Islamy, M. A. (2016). Analisis tingkat kepuasan pemustaka tentang kualitas layanan perpustakaan dengan menggunakan metode libqual+ tm: studi deskriptif di perpustakaan pusat institut teknologi bandung. *EDULIB*, 1(75).
- Istiana, P. (2014). Layanan perpustakaan. *Yogyakarta: Ombak*.
- Kotler, P. (2000). Prinsip–prinsip pemasaran manajemen. *Jakarta: Prenhalindo*.
- Nurvia, E. (2016). *Pengukuran kualitas layanan digital library terhadap kepuasan pengguna menggunakan metode libqual (studi kasus: Perpustakaan badan pusat statistik provinsi riau)* (Unpublished doctoral dissertation). Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Parmawati, P. T., dan Sukayana, P. (2016). Aplikasi online public access catalogue (opac) berbasis android sebagai sarana temu kembali informasi di perpustakaan universitas pendidikan ganesha. *JST (Jurnal Sains dan Teknologi)*, 5(1).
- Rahayuningsih, F. (2013). Analisis kepuasan pemustaka terhadap kualitas jasa layanan menggunakan metode libqual. *Vol11*(2).
- Rakib, F. A. (2013). Kepuasan pemustaka terhadap layanan perpustakaan keliling terapung (studi kasus di kota ternate). *ACTA DIURNA KOMUNIKASI*, 2(4).
- Rochmah, E. A. (2016). Pengelolaan layanan perpustakaan. *Ta'allum: Jurnal Pendidikan Islam*, 4(2), 277–292.
- Safitriyaningsih, D. (2015). Kepuasan pemustaka pada layanan opac (online public access catalogue) di perpustakaan fakultas kedokteran universitas islam sultan agung semarang. *Jurnal Ilmu Perpustakaan*, 4(3), 41–50.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sari, M. P. (2014). *Ta: Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung perpustakaan pada badan perpustakaan dan kearsipan provinsi jawa timur* (Unpublished doctoral dissertation). STIKOM Surabaya.

Tjiptono, F. (2012). *Service management: Mewujudkan layanan prima* edisi ii. Yogyakarta: Andi.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN A HASIL WAWANCARA

Nama : Rubaman Hasuli, ST.,

Jabatan : Staff IT

1. Pertanyaan : Berapa biasanya jumlah pengunjung perhari ?

Jawaban : 100 kadang sampai 150 kalau saat ramainya kalau gak kadang kurang lebih 50

2. Pertanyaan : Pada tahun Berapa OPAC digunakan?

Jawaban : 2016

3. Pertanyaan : Apa Saja Fungsi Menu-menu dalam OPAC ?

Jawaban : Kolom Pencarian untuk mencari buku yang berdasarkan kategori seperti : Judul Buku , Pengarang , Penerbitan , Subyek, Nomor Panggil, ISBN , ISSN , ISMN dan Sembarang , Menu Login untuk anggota pemustaka , Menu Registrasi untuk yang ingin menjadi anggota pemustaka, Selanjutnya ada Menu Tampung menu ini berfungsi untuk pemustaka meletakkan atau menyumbangkan buku nya akan tetapi menu ini tidak di aktifkan dan juga ada menu bantuan .

4. Pertanyaan : Bagaimanakah Alur Proses Bisnis Layanan OPAC ?

Jawaban : Pengunjung atau pemustaka bisa mengakses OPAC dengan menginputkan nama buku atau beberapa kategori yang tadi yang tersedia di dalam kolom pencarian . setelah itu klik tombol cari. Jika buku tersedia maka OPAC akan menampilkan nomor rak dan Jumlah buku tersedia dan jika buku tidak ada atau di pinjam maka OPAC akan menampilkan buku tidak tersedia

5. Pertanyaan : Apakah Keluhan Semenjak Menggunakan OPAC ?

Jawaban : ada jika mati lampu

6. Pertanyaan : Apakah Masing-Masing Pegawai Memiliki Username Dan Password Untuk Menginput Bahan Bacaan Tesebut?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jawaban : tidak karna , untu bagian penginputan hanya untuk bagian pengolahan

7. Pertanyaan : Apa Saja Kendala Yang Di Hadapi Pemustakawan Dalam Menggunakan OPAC ?

Jawaban : pada saat mengakses buku tidak jarang informasi yang di hasilkan tidak sesuai kebutuhan , misalnya saja pada saat pencarian buku pada informasi sistem buku tersedia di saat pemustaka mencari buku tidak tersedia

8. Pertanyaan : Apa Dampak Yang Sering Terjadi Dari Maslah Tersebut?

Jawaban : pemustaka atau pengunjung jadi kesusahan untuk melakukan buku yang ingin dibaca atau perlukan

9. Pertanyaan : Apakah ada pengaruh penerapan layanan OPAC sebagai sistem pendukung pencarian bahan bacaan di dinas perpustakaan dan kearsipan pekanbaru ini?

Jawaban : sangat berpengaruh tentunya karna dengan adanya opac sangat membantu atau mempermudah ,jadi pengunjung atau pemustaka tidak perlu lag kebingungan mencari buku.

10. Pertanyaan : Apa solusi dari pustawan jika ada pemustaka atau pengunjung tang tidak mengerti meggunakan OPAC ?

Jawaban : pemustaka biasanya bertanya kepada pustawan mengenai buku yang akan di cari , kemudian pemustawan *face to face* menjelaskan dan memperkenalkan opac ,beserta fiturnya.

11. Pertanyaan : Apakah bapak ingin sistem layanan OPAC ini di pertahankan dengan keadaan sekarang atau di perbaharui ?

Jawaban : untuk saat ini sudah cukup ,tetepi kalau ada yang lebih bagus nantik kami perbaharui.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT KETERANGAN

TELAH MELAKUKAN WAWANCARA PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RUBAMAN HASULI, ST

Jabatan : STAF IT

Menerangkan bahwa mahasiswa yang bernama dibawah ni:

Nama : M. Irwan Habibie


NIM : 11553100285

Semester : 9 (Sembilan)

Jurusan : Sistem Informasi

Telah melakukan wawancara terkait Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru Menggunakan Metode Libqual.

Pekanbaru, November 2019


RUBAMAN HASULI, ST

UIN SUSKA RIAU

Gambar A.1. Bukti Wawancara Pertama



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : Edi Amin Jafar

Jabatan : Kasir Layanan

- Pertanyaan : Pada Tahun berapa dinas perpustakaan dan kearsipan ini didirikan ?

Jawaban : Pada awalnya Perpustakaan berada di bawah Bagian Humas Sekretariat Kantor Walikota Pekanbaru Namun sejak di berlakukannya UU Otonomi Daerah tahun 1999 dan pada tahun 2014 kantor perpustakaan dan arsip diadakan perubahan struktur organisasinya menjadi Badan Perpustakaan dan Arsip Kota Pekanbaru melalui Perda Nomor 10 Tahun 2013

- Pertanyaan : Apa visi misi UPT dinas perpustakaan dan kearsipan kota pekanbaru ?

Visi

Terwujudnya pustaka informasi dan dokumentasi serta pustaka baca di KotaPekanbaru.

Misi

Adapun misi tersebut adalah :

- Meningkatkan kualitas perpustakaan umum serta mencerdaskan masyarakat Kota Pekanbaru melalui pengembangan, pembinaan, pelayanan dan informasi.
- Melaksanakan promosi, sosialisasi dan penyuluhan di bidang kearsipan dalam rangka meningkatkan tata kelola arsip.
- Melestarikan khasanah literatur, bibliografi kota Pekanbaru dan mewujudkan tertibnya penyimpanan dokumentasi administrasi negara yang bermanfaat bagi masyarakat.
- Mengembangkan dan meningkatkan kualitas SDM melalui peningkatan pengetahuan dan keterampilan aparatur.
- Mengoptimalkan kinerja dalam menunjang manajemen operasional perkantoran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Pertanyaan : Bagaimana cara mempertahankan kualitas layanan dinas perpustakaan agar tetap baik yang dirasakan pengunjung ?

Jawaban : kami akan berusaha melengkapi koleksi buku dan arsip ,jaringan yang bagus dan ruangan yang nyaman.

4. Pertanyaan : Apakah permasalahan yang sering terjadi di perpustakaan ?

Jawaban : terkadang informasi yang di opac berbeda dengan yang di rak.





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT KETERANGAN

TELAH MELAKUKAN WAWANCARA PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : *Edi Amin Jafar*

Jabatan : *Kasi Layanan & Otomasi Perpustakaan*

Menerangkan bahwa mahasiswa yang bernama dibawah ni:

Nama : M. Irwan Habibie

NIM : 11553100285

Semester : 9 (Sembilan)

Jurusan : Sistem Informasi

Telah melakukan wawancara terkait Tugas Akhir dengan judul "Analisis Kualitas Layanan Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kota Pekanbaru Menggunakan Metode *Libqual*."

Pekanbaru, November 2019

Edi
 EDI AMIN JAFAR, S.Sn.

UIN SUSKA RIAU

Gambar A.2. Bukti Wawancara Kedua

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : Siti Nikmatul Hasik

Jabatan : Mahasiswa

1. Pertanyaan : Apakah anda sering berkunjung ke Dinas perpustakaan dan kearsipan pekanbaru ?

Jawaban : jarang ,kalau ada mood atau tugas kuliah dulu

2. Pertanyaan : Bagaimana kualitas layanan di dinas perpustakaan dan kearsipan pekanbaru ?

Jawaban : lumayan bagus

3. Pertanyaan :Apakah anda pernah menggunakan opac ?

Jawaban : pernah

4. Pertanyaan : Apakah petugas atau admin membimbing saat anda kesulitan dalam menggunakan layanan opac?

Jawaban : tidak

5. Pertanyaan : Apakah tersedia data dan koleksi pustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan anda?

Jawaban : kurang sesuai

6. Pertanyaan : Apakah ada petunjuk menggunakan opac?

Jawaban : ada waktu menjadi maba semester 1 di kampus

7. Pertanyaan : Apakah kecepatan fasilitas hotspot memudahkan anda dalam mengakses opac?

Jawaban : sangat memudahkan

8. Pertanyaan : Apakah dengan adanya opac memnuat layanan perpustakaan menjadi lebih cepat ?

Jawaban : lumayan

9. Pertanyaan : Apakah letak informasi buku pada opac sesuai dengan letak buku di rak?

Jawaban : kadang tidak sesuai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Pertanyaan : Apakah komputer yang disediakan oleh pihak perpustakaan untuk mengakses opac sudah cukup ?

Jawaban : kurang cukup karna terkadang antre

11. Pertanyaan : Apakah luas perpustakaan telah memadai dengan jumlah banyak nya pengunjung ?

Jawaban : kurang luas

12. Pertanyaan : Apakah anda lebih suka berdiskusi di dalam perpustakaan atau di luar perpustakaan ?

Jawaban : diluar perpustakaan





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

WAWANCARA UNTUK PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN

Nama : *SITI NIKMATUL HANIK*
 Umur : *22 tahun*
 Pekerjaan : *Mahasiswa*

1. Apakah anda sering berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan pekanbaru?
2. Bagaimana kualitas layanan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pekanbaru?
3. Apakah anda pernah menggunakan OPAC?
4. Apakah petugas membimbing saat anda kesulitan dalam menggunakan layanan OPAC?
5. Apakah tersedia data dan koleksi pustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan anda?
6. Apakah ada petunjuk menggunakan OPAC ?
7. Apakah kecepatan fasilitas hotspot memudahkan anda dalam mengakses OPAC?
8. Apakah dengan adanya OPAC membuat layanan perpustakaan jadi lebih cepat ?
9. Apakah letak informasi buku pada OPAC sesuai dengan letak buku di rak ?
10. Apakah komputer yang disediakan oleh pihak perpustakaan untuk mengakses OPAC sudah cukup ?
11. Apakah luas perpustakaan telah memadai dengan jumlah banyaknya pengunjung ?
12. Apakah anda lebih suka berdiskusi di dalam perpustakaan atau diluar perpustakaan ?

Pekanbaru, November 2019

UIN SUSKA RIAU

(Siti Nikmatul Hanik.)

Gambar A.3. Bukti Wawancara Ketiga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : Putri Wardatul Wahidah

Jabatan : Mahasiswa

1. Pertanyaan : Apakah anda sering berkunjung ke Dinas perpustakaan dan kearsipan pekanbaru ?

Jawaban : sering

2. Pertanyaan : Bagaimana kualitas layanan di dinas perpustakaan dan kearsipan pekanbaru ?

Jawaban : bagus

3. Pertanyaan : Apakah anda pernah menggunakan opac ?

Jawaban : pernah

4. Pertanyaan : Apakah petugas atau admin membimbing saat anda kesulitan dalam menggunakan layanan opac?

Jawaban : dibantu

5. Pertanyaan : Apakah tersedia data dan koleksi pustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan anda?

Jawaban : sesuai

6. Pertanyaan : Apakah ada petunjuk menggunakan opac?

Jawaban : ada

7. Pertanyaan : Apakah kecepatan fasilitas hotspot memudahkan anda dalam mengakses opac?

Jawaban : iya mudah

8. Pertanyaan : Apakah dengan adanya opac memnuat layanan perpustakaan menjadi lebih cepat ?

Jawaban : iya lebih cepat

9. Pertanyaan : Apakah letak informasi buku pada opac sesuai dengan letak buku di rak?

Jawaban : sesuai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Pertanyaan : Apakah komputer yang disediakan oleh pihak perpustakaan untuk mengakses opac sudah cukup ?

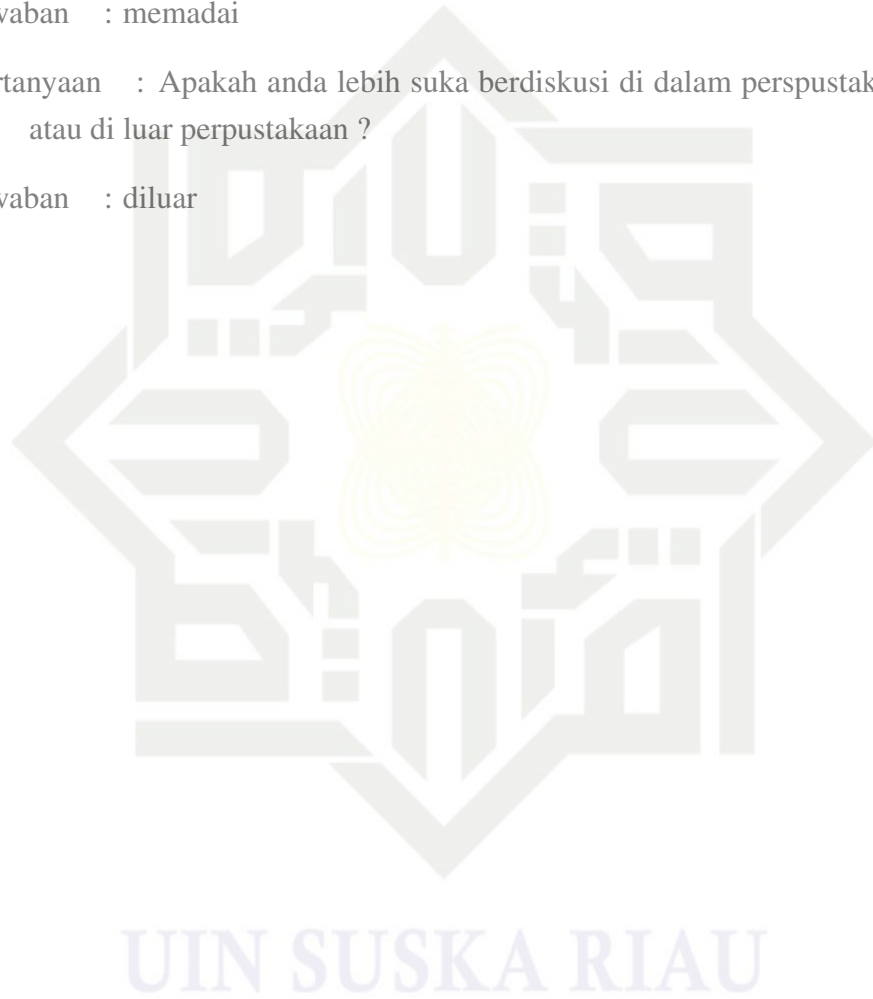
Jawaban : belum

11. Pertanyaan : Apakah luas perpustakaan telah memadai dengan jumlah banyak nya pengunjung ?

Jawaban : memadai

12. Pertanyaan : Apakah anda lebih suka berdiskusi di dalam perpustakaan atau di luar perpustakaan ?

Jawaban : diluar





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

WAWANCARA UNTUK PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN

Nama : Putri Wardatul Wahidah

Umur : 22 tahun

Pekerjaan : Mahasiswa

1. Apakah anda sering berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan pekanbaru?
2. Bagaimana kualitas layanan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pekanbaru?
3. Apakah anda pernah menggunakan OPAC?
4. Apakah petugas membimbing saat anda kesulitan dalam menggunakan layanan OPAC?
5. Apakah tersedia data dan koleksi pustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan anda?
6. Apakah ada petunjuk menggunakan OPAC ?
7. Apakah kecepatan fasilitas hotspot memudahkan anda dalam mengakses OPAC?
8. Apakah dengan adanya OPAC membuat layanan perpustakaan jadi lebih cepat ?
9. Apakah letak informasi buku pada OPAC sesuai dengan letak buku di rak ?
10. Apakah komputer yang disediakan oleh pihak perpustakaan untuk mengakses OPAC sudah cukup ?
11. Apakah luas perpustakaan telah memadai dengan jumlah banyaknya pengunjung ?
12. Apakah anda lebih suka berdiskusi di dalam perpustakaan atau diluar perpustakaan ?

Pekanbaru, 16 November 2019

Putri

(Putri Wardatul Wahidah)

Gambar A.4. Bukti Wawancara Keempat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama : Rovi Laily

Jabatan : Mahasiswa

- Pertanyaan : Apakah anda sering berkunjung ke Dinas perpustakaan dan kearsipan pekanbaru ?

Jawaban : sering

- Pertanyaan : Bagaimana kualitas layanan di dinas perpustakaan dan kearsipan pekanbaru ?

Jawaban : baik,sopan dan ramah

- Pertanyaan :Apakah anda pernah menggunakan opac ?

Jawaban : pernah

- Pertanyaan : Apakah petugas atau admin mebimbing saat anda kesulitan dalam menggunakan layanan opac?

Jawaban : tidak,karena penggunaan opac mudah di pahami

- Pertanyaan : Apakah tersedia data dan koleksi pustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan anda?

Jawaban : tidak semua buku tersedia

- Pertanyaan : Apakah ada petunjuk menggunakan opac?

Jawaban : ada

- Pertanyaan : Apakah kecepatan fasilitas hotspot memudahkan anda dalam mengakses opac?

Jawaban : iya sangat mudah mencari buku

- Pertanyaan : Apakah dengan adanya opac memnuat layanan perpustakaan menjadi lebih cepat ?

Jawaban : membuat pencarian lebih mudah

- Pertanyaan : Apakah letak informasi buku pada opac sesuai dengan letak buku di rak?

Jawaban : benar sangat sesuai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

10. Pertanyaan : Apakah komputer yang disediakan oleh pihak perpustakaan untuk mengakses opac sudah cukup ?

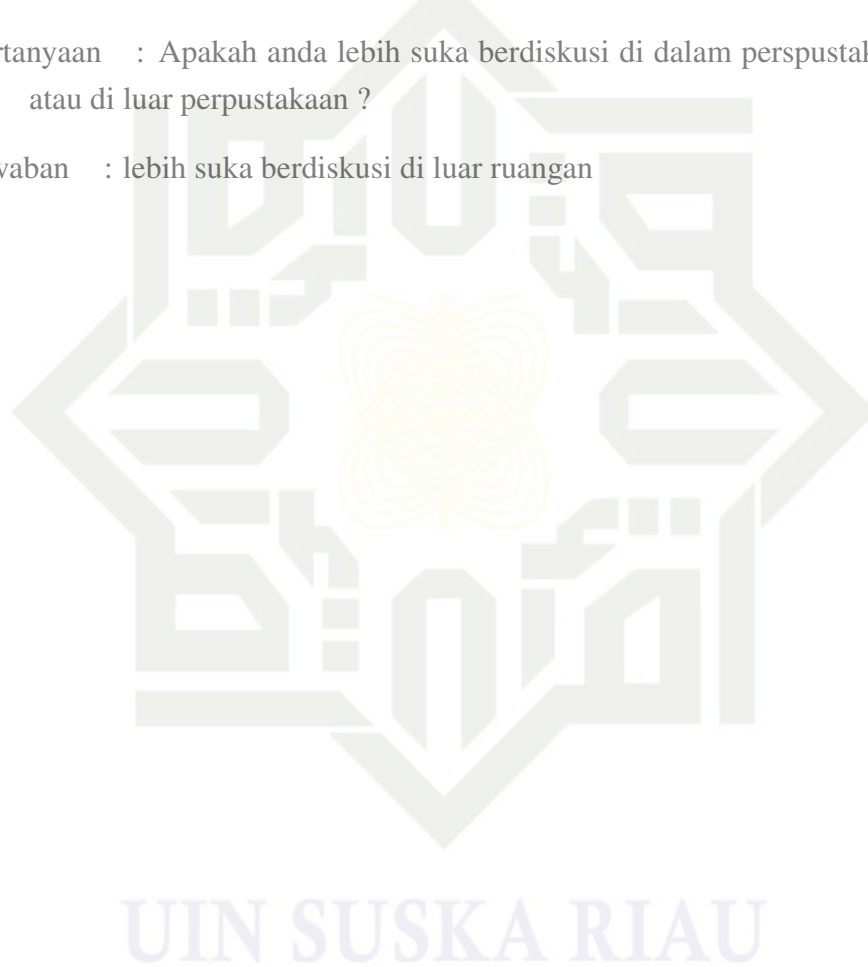
Jawaban : lebih dari cukup

11. Pertanyaan : Apakah luas perpustakaan telah memadai dengan jumlah banyak nya pengunjung ?

Jawaban : sangat memadai dan nyaman

12. Pertanyaan : Apakah anda lebih suka berdiskusi di dalam perpustakaan atau di luar perpustakaan ?

Jawaban : lebih suka berdiskusi di luar ruangan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

WAWANCARA UNTUK PENGUNJUNG PERPUSTAKAAN

Nama : Ron Lili

Umur : 20

Pekerjaan : Mahasiswa

1. Apakah anda sering berkunjung ke Dinas Perpustakaan dan Kearsipan pekanbaru?
2. Bagaimana kualitas layanan Di Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Pekanbaru?
3. Apakah anda pernah menggunakan OPAC?
4. Apakah petugas membimbing saat anda kesulitan dalam menggunakan layanan OPAC?
5. Apakah tersedia data dan koleksi pustaka yang ada di perpustakaan sesuai dengan kebutuhan anda?
6. Apakah ada petunjuk menggunakan OPAC ?
7. Apakah kecepatan fasilitas hotspot memudahkan anda dalam mengakses OPAC?
8. Apakah dengan adanya OPAC membuat layanan perpustakaan jadi lebih cepat ?
9. Apakah letak informasi buku pada OPAC sesuai dengan letak buku di rak ?
10. Apakah komputer yang disediakan oleh pihak perpustakaan untuk mengakses OPAC sudah cukup ?
11. Apakah luas perpustakaan telah memadai dengan jumlah banyaknya pengunjung ?
12. Apakah anda lebih suka berdiskusi di dalam perpustakaan atau diluar perpustakaan ?

Pekanbaru, 16 November 2019



(Ron Lili)

Gambar A.5. Bukti Wawancara Kelima

LAMPIRAN B

DOKUMENTASI



Gambar B.1. Tempat Diskusi untuk Pengunjung

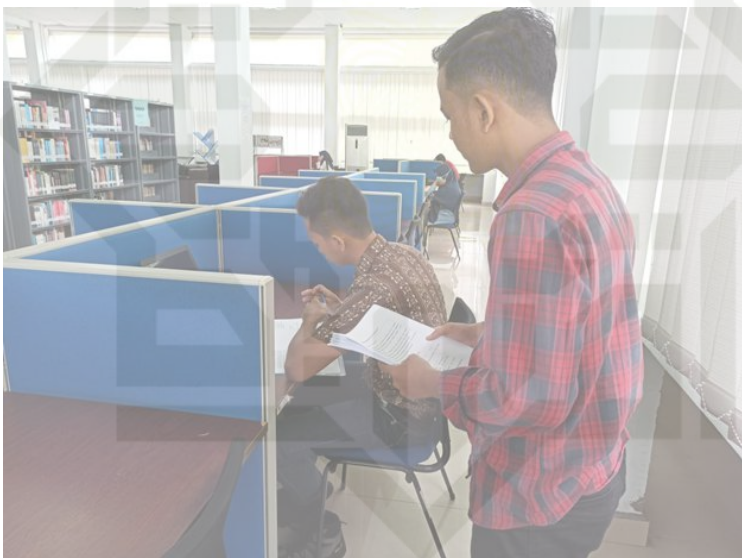
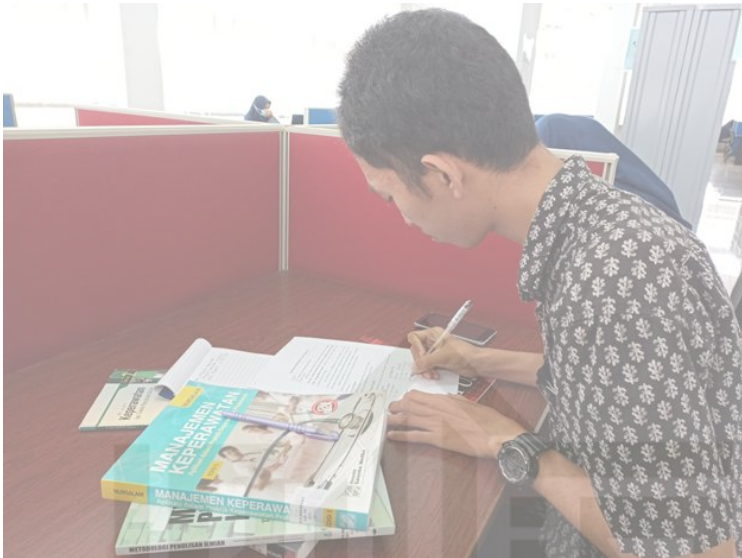


Gambar B.2. Pengisian Kuesioner oleh Pengunjung DISPUSIP

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LAMPIRAN C

KUSIONER

KUESIONER PERSEPSI DAN HARAPAN

Kepada:
Yth. Pengguna layanan Dispusip Pekanbaru
Dengan Hormat,

Berkaitan dengan penelitian yang sedang saya lakukan tentang “**Analisis Kualitas Layanan Dispusip Kota Pekanbaru Terhadap Kepuasan Pengguna Opac Menggunakan Libqual**”, maka saya mohon bantuan Saudara/i untuk mengisi kuesioner terlampir.

Agar penelitian ini memberikan hasil yang bermanfaat, saya mohon Saudara/i untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya. Hasil kuesioner ini akan dijamin kerahasiaanya dan akan digunakan untuk kepentingan ilmiah.

Demikian permohonan saya, atas kesedian, kesungguhan, dan kerjasama Saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya,
M. Irwan Habibie
Mahasiswa Sistem Informasi Fakultas Sains dan Teknologi
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

1. Identitas Responden

Isilah titik-titik pada pertanyaan dan pilih salah satu jawaban yang sesuai dengan kondisi Anda.

- ❖ Nama Lengkap :
- ❖ Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
- ❖ Umur : ☐ < 20 Tahun ☐ 20-25 Tahun
☐ > 25 Tahun
- ❖ Pekerjaan : ☐ Pelajar/ Mahasiswa ☐ Umum

TTD Responden

(.....)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Petunjuk Pengisian Kuesioner

- Mohon baca judul kuesioner terlebih dahulu karna ada 2 jenis kuesioner, yaitu kuesioner persepsi (pendapat terhadap layanan perpustakaan) dan kuesioner harapan (harapan pengguna terhadap layanan perpustakaan). Di dalam kuesioner harapan terbagi 2 yaitu harapan minimum dan harapan ideal. Harapan minimum yaitu harapan terendah yang dapat diterima oleh pemustaka. Harapan ideal yaitu harapan yang paling diinginkan oleh pemustaka :
- Silahkan saudara/i memberikan jawaban yang tersedia dengan cara memberi tanda (√) pada kotak jawaban yang tersedia dengan keadaan yang sebenarnya.
- Angket /kuesioner ini disebar dan disusun hanya semata-mata untuk melakukan penelitian tugas akhir
- Sekala pengukuran menggunakan keterangan angka “1” sampai dengan “4”

1. Kuesioner persepsi/pendapat pengunjung Dispusi Kota Pekanbaru

1	Sangat Tidak Puas
2	Tidak Puas
3	Puas
4	Sangat Puas

Keterangan Skor: Semakin tinggi nilai skor, maka semakin tinggi nilai aspek yang dinyatakan.

No	Pernyataan	kriteria			
		STP	TP	P	SP
		1	2	3	4
Affect of Service (kemampuan dan sikap petugas dalam melayani)					
1	Petugas aktif menanyakan kebutuhan saya di perpustakaan				
2	petugas membimbing saya pada saat saya mengalami kesulitan mencari informasi pada OPAC				
3	Petugas dapat memberikan informasi tambahan kepada saya terhadap koleksi yang di btuhkan				
4	Petugas ramah saat memberi penjelasan kepada saya mengenai OPAC				
5	Petugas melayani Sesuai dengan kebutuhan jam pelayanan yang telah ditetapkan				
No	Pernyataan	kriteria			
		STP	TP	P	SP
		1	2	3	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Pernyataan	Harapan Minimum				Harapan ideal			
		1	2	3	4	1	2	3	4
11	Kemudahan pengguna OPAC untuk mencari informasi								
12	Kesesuaian akurasi data katalog pada OPAC dengan data koleksi di jajaran OPAC								
13	Layanan OPAC membuat penelusuran informasi di perpustakaan menjadi lebih mudah								
14	Kecukupan jumlah komputer untuk mengakses OPAC								
15	Kecepatan fasilitas hotspot untuk menelusuri informasi pada OPAC								
16	Saya merasa bisa mencari sendiri informasi pada OPAC								
Library As Place (Fasilitas dan Ruang Perpustakaan)									
17	Perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas memadai								
18	Perpustakaan memiliki berbagai ruang seperti ruang baca, ruang layanan lainnya.								
19	Adanya desain ruangan tempat diskusi yang menarik minat pengunjung								
20	Perpustakaan terbuka untuk civitas akademika dalam belajar/diskusi bersama								
21	Perpustakaan tempat yang tenang untuk membantu konsentrasi belajar								
22	Perpustakaan selalu dalam kondisi bersih sehingga nyaman untuk digunakan								

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Kuesioner Harapan Minimum dan Harapan Ideal Pengunjung Dispusip Kota Pekanbaru

Petunjuk :Skala pengukuran menggunakan keterangan angka “1” sampai “4” ada 2 harapan yang di nilai dalam kuisisioner ini yaitu Harapan Minimum dan Harapan Ideal.Harapan Minnimum yaitu Harapan Terendah yang dapat di terima oleh pemustaka ,sedangkan Harapan Ideal adalah harpan yang diinginkan oleh pemustaka.

1	Sangat Tidak Penting
2	Tidak Penting
3	Penting
4	Sangat Penting

Keterangan skor : Semakin tinggi skor,maka semakin tinggi derajat nilai atas aspek yang dinyatakan .

Bagaimana harapan anda terhadap layanan yang ada di Dispusip kota pekanbaru ,beri tanda ceklist(√) pada setiap kolom yang disediakan.

No	Pernyataan	Harapan Minimum				Harapan Ideal			
		1	2	3	4	1	2	3	4
Affect of service (kemampuan petugas dalam melayani)									
1	Petugas Aktif menanyakan kebutuhan saya di perpustakaan								
2	Petugas membimbing saya pada saya mengalami kesulitan mencari informasi pada opac								
3	Petugas dapat memberikan informasi tambahan kepada saya terhadap koleksi yang dibutuhkan								
4	Petugas ramah saat memberi penjelasan kepada saya mengenai OPAC								
5	Petugas melayani sesuai dengan ketentuan jam pelayanan yang telah di tetapkan								
Information Control (akses dan kontrol informasi)									
6	Ketersediaan koleksi pada OPAC sesuai dengan kebutuhan saya								
7	Koleksi perpustakaan selalu up to date								
8	Adanya petunjuk-petunjuk penggunaan OPAC								
9	Fungsi dan fitur-fitur OPAC mudah di pahami								
10	Kenyamanana dan kemudahan dalam mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan tanpa harus datang di tempat								

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Information control (Akses dan kontrol informasi)					
6	Ketersediaan koleksi pada OPAC sesuai kebutuhan saya				
7	Koleksi perpustakaan selalu up to date				
8	Adanya petunjuk-petunjuk penggunaan OPAC				
9	Fungsi fitur-fitur yang ada pada OPAC mudah di pahami				
10	Kenyamanan dan kemudahan dalam mengakses informasi yang dimiliki perpustakaan tanpa harus datang ke perpustakaan				
11	Kemudahan pengguna OPAC untuk mencari informasi				
12	Kesesuaian akurasi data katalog pada OPAC dengan data koleksi di jajaran OPAC				
13	Layanan OPAC membuat penelusuran informasi di perpustakaan menjadi lebih mudah				
14	Kecukupan jumlah komputer untuk mengakses OPAC				
15	Kecepatan fasilitas hotspot untuk menelusuri informasi pada OPAC				
16	Saya merasa bisa mencari sendiri informasi pada OPAC				
Library As Place (Fasilitas dan Ruang Perpustakaan)					
17	Perpustakaan memiliki gedung dan fasilitas memadai				
18	Perpustakaan memiliki berbagai ruang seperti ruang baca, ruang layanan dan lainnya				
19	Adanya desain ruangan sebagai tempat diskusi yang menarik minat pengunjung				
20	Perpustakaan terbuka untuk civitas akademika dalam belajar /diskusi bersama.				
21	Perpustakaan tempat yang tenang untuk membantu konsentrasi belajar				
22	Perpustakaan selalu Dalam kondisi bersih sehingga nyaman untuk belajar				



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Peneliti di lahirkan di Desa Pulau Birandang Kabupaten Kampar Provinsi Riau pada tanggal 22 Agustus 1997, yang di beri nama Muhammad Irwan Habibie, anak kedua dari tiga bersaudara.



Pada tahun 2003 masuk SDN 001 Pulau Birandang dan menamatkan pada tahun 2009. Pada tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan di Pondok Pesantren Islamic Centre Al Hidayah Kampar, sampai melanjutkan ke tahap Aliyah atau Sma dan tamat pada tahun 2015. Penulis melanjutkan pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Sains dan Teknologi tepatnya pada jurusan Sistem Informasi pada tahun 2015 dan menamatkan pada tahun 2020.

Selama menjadi mahasiswa, peneliti pernah melaksanakan kerja praktek di Kantor Camat Tampan Kota Pekanbaru. Penulis juga mengikuti pengabdian kuliah kerja nyata (KKN) di desa Dayun, Kecamatan Dayun, Kabupaten Siak. Dan pada peneliti tugas akhir ini saya mengambil judul tentang “ANALISIS KUALITAS LAYANAN DISPUSIP KOTA PEKANBARU TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA OPAC MENGGUNAKAN METODE *LIBQUAL*”.

UIN SUSKA RIAU